

UMOWA OPIEKI SERWISOWEJ

Nr/.../2025

Niniejsza Umowa została zawarta w dniu 2025 r. w pomiędzy:

Uniwersytetem Szczecińskim z siedzibą w Szczecinie 70-453 przy al. Papieża Jana Pawła II 22a, NIP: 851-02-08-005 Regon: 001208777

dalej zwanym „**Zamawiającym**”, reprezentowanym przez:

dr hab. Kingę Flagę-Gieruszyńską, Prorektor ds. Organizacji

przy kontrasygnacie Kwestora Uniwersytetu Szczecińskiego mgr. Andrzeja Kucińskiego

a

.....

dalej zwaną „**Wykonawcą**”, reprezentowaną przez

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”, o następującej treści:

§ 1

Definicje

1. **Dzień Roboczy** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.
2. **Modyfikacje** – oznaczają dodatkowe wymagania funkcjonalne Systemu.
3. **Nowa wersja** – oznacza nowelizację Systemu, wynikającą z udostępnienia zaktualizowanej/ulepszonej wersji części lub całości Systemu, przysługującą Zamawiającemu w ramach posiadanej przez niego licencji.
4. **Opieka Serwisowa** – oznacza usługi wykonywane w ramach Umowy przez Wykonawcę, zakres usług określony jest w § 5 Umowy.
5. **Rozwiązanie zastępcze** – oznacza awaryjne procedury postępowania, wykorzystywania Systemu lub oprogramowanie pomocnicze dostarczane przez Wykonawcę indywidualnie dla potrzeb usunięcia Usterki wymagających czasochłonnej naprawy, które służą podtrzymaniu ciągłości pracy Zamawiającego.
6. **System** – oznacza oprogramowanie **OPTicamp** autorstwa OPTeam S. A., wdrożone u Zamawiającego, wskazane w Załączniku nr 1 do Umowy.
7. **Umowa** – oznacza niniejszą umowę serwisową.
8. **Usterka** – oznacza działanie Systemu niezgodne z dostarczoną dokumentacją, wynikające z błędów w Systemie i niespowodowane błędnymi zapisami innych programów lub wpływem innych czynników zewnętrznych wobec Systemu.

§ 2

Przedmiot Umowy

Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie usług Opieki Serwisowej dla Systemu przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w wymiarze 48h serwisowych.

§ 3

Oświadczenia i zobowiązania Stron

1. Wykonawca oświadcza, że:

- 1) posiada niezbędną wiedzę i doświadczenie w zakresie świadczenia usług Opieki Serwisowej;
 - 2) usługi Opieki Serwisowej świadczone będą przez Wykonawcę z należytą starannością;
 - 3) pracownicy Wykonawcy wyznaczeni do świadczenia usług Opieki Serwisowej będą posiadali umiejętności oraz doświadczenie niezbędne dla prawidłowego oraz terminowego wykonywania usług Opieki Serwisowej.
2. Wykonawca zobowiązuje się do:
- 1) wyznaczenia pracowników odpowiedzialnych za wykonywanie usług Opieki Serwisowej;
 - 2) przeprowadzenia wszelkich analiz niezbędnych do świadczenia usług Opieki Serwisowej u Zamawiającego oraz przestrzegania wewnętrznych procedur obowiązujących u Zamawiającego (a w szczególności procedur bezpieczeństwa i ochrony informacji), o ile Wykonawca zostanie o nich poinformowany i z nimi zapoznany;
 - 3) zachowania w tajemnicy informacji wynikających z możliwości otrzymania dostępu do bazy danych objętych działaniem serwisowanego Systemu.
3. Zamawiający zobowiązuje się do:
- 1) wyznaczenia pracowników odpowiedzialnych za współpracę z Wykonawcą;
 - 2) zgłaszania usterek Systemu poprzez stronę internetową;
 - 3) współpracy z Wykonawcą w zakresie świadczenia Usług Opieki Serwisowej, w szczególności zapewnienia Wykonawcy odpowiednich pomieszczeń, infrastruktury technicznej oraz wszelkich informacji, które okażą się niezbędne dla świadczenia usług Opieki Serwisowej;
 - 4) dostarczenia oprogramowania, sprzętu komputerowego niezbędnego do konfiguracji lub reinstalacji Systemu;
 - 5) wykonywania kopii bezpieczeństwa Systemu i baz danych oraz dostarczenia ich na żądanie Wykonawcy przy wykonywaniu usługi Opieki Serwisowej;

§ 4

Tryb zgłaszania Usterek

1. W przypadku zaistnienia Usterki Zamawiający zobowiązany jest:
- 1) zgłosić Usterkę Wykonawcy oraz przekazać wszelkie istotne dla Wykonawcy informacje o zaistniałej Usterce:
 - a) za pomocą dedykowanego dla Zamawiającego internetowego systemu zgłoszeń,
 - b) w razie braku możliwości dokonania zgłoszenia poprzez system zgłoszeń Zamawiający dokona zgłoszenia w formie elektronicznej na adres e-mail:,
 - c) w razie konieczności możliwy jest awaryjny sposób zgłoszenia, tj. telefonicznie na nr (zgłoszenia będą przyjmowane tylko w przypadku Usterek uniemożliwiających pracę Systemu i w razie braku możliwości dokonania zgłoszenia w trybie wskazanym w lit. a lub b);
 - 2) zapewnić pracownikom Wykonawcy możliwość dostępu do infrastruktury IT Zamawiającego, w razie potrzeby również poza godzinami pracy Zamawiającego;
 - 3) w przypadku wystąpienia nieprawidłowości działania wymagającej czasochłonnej naprawy, użyć dostarczonych przez Wykonawcę rozwiązań zastępczych po wcześniejszym sprawdzeniu poprawności działania rozwiązania zastępczego w warunkach testowych;
 - 4) zapewniać wszelką niezbędną pomoc do usunięcia Usterki, poprzez wytypowanie pracowników kompetentnych do udzielenia pomocy i udzielania informacji służących usunięciu Usterki.

2. Zamawiający w formie wiadomości e-mail pomiędzy Stronami, w ciągu 10 dni od zawarcia Umowy, przekaze Wykonawcy listę osób (wraz z ich adresami e-mail), które mogą przekazywać zgłoszenia Usterki. W tym samym trybie będzie dokonywana zmiana danych, o których mowa w zdaniu pierwszym.
3. Adres strony internetowego systemu zgłoszeń, nazwy użytkowników, hasła, numery telefonów, faksów a także procedury zostaną dostarczone Zamawiającemu w przeciągu 10 dni roboczych od daty podpisania Umowy.

§ 5

Realizacja Usług Opieki Serwisowej Systemu

1. Usługą Opieki Serwisowej Systemu objęty jest System wyspecyfikowany w Załączniku nr 1 do Umowy. Usługa obejmuje wsparcie techniczne poprzez internetowy system zgłoszeń, mailowe i telefoniczne realizowane przez pracowników Wykonawcy dla wybranych pracowników Zamawiającego, usuwanie Usterek i udostępnianie Nowych Wersji Systemu.
2. Usługą Opieki Serwisowej Systemu objęte jest rozwiązywanie problemów polegające na jak najszybszym przywróceniu prawidłowej funkcjonalności Systemu i tym samym prowadzące do uwolnienia Systemu od błędu.
3. W ramach wsparcia Wykonawca:
 - 1) przyjmie, zarejestruje i potwierdzi rejestrację Usterki;
 - 2) dokona wstępnej oceny zarejestrowanej Usterki, mającej na celu zbadanie czy jest ona objęta usługą Opieki Serwisowej Systemu;
 - 3) w możliwie krótkim czasie, zależnym od skali zgłoszonego problemu, udzieli odpowiedzi umożliwiającej usunięcie Usterki, lub
 - 4) usunie Usterkę.
4. Wsparcie Wykonawcy będzie się odbywać poprzez serwis internetowy lub na wskazany nr telefonu.
5. Wykonawca wykona działania, o których mowa w ust. 1-3 w możliwie najkrótszym czasie jednak nie dłuższym niż 7 dni od momentu zgłoszenia problemu przez Zamawiającego.
6. Usługą Opieki Serwisowej Systemu nie jest objęte rozwiązywanie problemów prowadzące do rozszerzenia funkcjonalności Systemu, w tym modyfikacji realizowanych na indywidualne zlecenie Zamawiającego, dodatkowych szkoleń administratorów i użytkowników, usług serwisowych realizowanych w siedzibie Zamawiającego (poza przypadkami określonymi w ust. 5).
7. Wykonawca będzie informował Zamawiającego o dostępnych Nowych Wersjach Systemu. Wdrożenie Nowej Wersji będzie się odbywać na warunkach indywidualnie uzgodnionych przez Strony, za dodatkowym wynagrodzeniem.
8. Wykonawca będzie świadczył Usługę Opieki Serwisowej Systemu w Dni Robocze w godzinach 8:00 – 16:00.
9. Warunkiem świadczenia Usługi Opieki Serwisowej Systemu jest zapewnienie przez Zamawiającego dostępu do infrastruktury, w obszarze której działa System, lub której zgłaszany problem dotyczy (środowisko produkcyjne). Pod pojęciem dostępu użytym powyżej Strony rozumieją możliwość komunikacji z infrastrukturą z wydzielonych stanowisk komputerowych w siedzibie Wykonawcy.
10. Wykonawca jest zwolniony z obowiązków świadczenia Usługi Opieki Serwisowej Systemu w sytuacji braku możliwości dostępu do Systemu lub do infrastruktury, w obszarze której, działa System, i którego dotyczył zgłoszony problem. W takim przypadku Wykonawca zawiadomi niezwłocznie Zamawiającego o braku możliwości dostępu do Systemu, a zobowiązania ciążące na Wykonawcy zostaną wykonane niezwłocznie po przesłaniu powiadomienia przez Zamawiającego o zapewnieniu dostępu do Systemu.

11. Wykonawca, każdorazowo po zrealizowaniu Usługi Opieki Serwisowej na rzecz Zamawiającego, poinformuje Zamawiającego o pozostałych do wykorzystania roboczogodzinach w ramach ich liczby przysługującej Zamawiającemu, zgodnie z przedmiotem umowy o którym mowa w § 2 Umowy.
12. Usługi Opieki Serwisowej Systemu nie obejmują rozwiązywania problemów, naprawy błędów ani innych prac spowodowanych:
 - 1) nieprzestrzeganiem zaleceń lub instrukcji zawartych w dokumentacji Systemu lub nieprzestrzeganiem udzielonych poprzednio i zaakceptowanych przez Zamawiającego zaleceń lub instrukcji;
 - 2) niewdrożeniem przez Zamawiającego dostarczonego przez Wykonawcę tymczasowego obejścia błędu lub aktualizacji lub innego oprogramowania, w tym naprawy błędu lub nieprzestrzeganiem zaleceń Wykonawcy udzielonych Zamawiającemu w związku z uprzednio zidentyfikowanymi błędami Systemu;
 - 3) zmianą lub modyfikacją Systemu (w całości lub w części) lub połączeniem go z innym oprogramowaniem dokonanymi bez uzgodnienia z Wykonawcą;
 - 4) zmianami wprowadzonymi w oprogramowaniu, z którym System został połączony;
 - 5) nieprzydzieleniem przez Zamawiającego personelu, którego zadaniem jest współpraca z Wykonawcą w trakcie rozwiązywania zgłoszonego problemu lub naprawy błędu.
13. W przypadku gdy dane zgłoszenie serwisowe nie jest objęte Usługą Opieki Serwisowej Systemu, przed przystąpieniem do działań naprawczych Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego przedstawiając jednocześnie kosztorys niezbędnych prac naprawczych. Działania naprawcze Wykonawca podejmie po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego na wykonanie prac oraz akceptacji przedstawionego przez Wykonawcę kosztorysu prac, w tym zakresie.

§ 6

Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie Wykonawcy ustala się w wysokości: **złoty**ch (słownie: złotych) netto za 12 miesięcy świadczenia usługi Opieki Serwisowej Systemu.
2. Za dodatkowe roboczogodziny konieczne do zrealizowania po wykorzystaniu liczby roboczogodzin określonej w § 2 Strony ustalają w całym okresie trwania umowy, stawkę w wysokościzł za roboczogodzinę.
3. Podstawą zapłaty będzie faktura z 14 dniowym terminem płatności. Podstawę do wystawienia faktury będzie stanowiło podpisanie niniejszej Umowy przez Strony. Do wynagrodzenia określonego w ust. 1 zostanie doliczony podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości zgodnej z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
4. Wszelkie płatności wynikające z niniejszej Umowy będą dokonywane przez Uczelnię w formie przelewu na konto Wykonawcy, w terminie wskazanym na fakturze.
5. W przypadku braku terminowej wpłaty za świadczoną usługę Wykonawca uprawniony jest, bez dodatkowego wzywania, do wstrzymania się ze świadczeniem usług, a po kolejnych 7 dniach do wypowiedzenia umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w trybie natychmiastowym.

§ 8

Ochrona danych osobowych

1. Zamawiający, w celu realizacji niniejszej Umowy, powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych.
2. Przetwarzanie danych osobowych przez Wykonawcę na potrzeby umowy będzie odbywało się zgodnie z zawartą przez Strony umową powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 9

Okres obowiązywania i wypowiedzenie Umowy

1. Strony uzgadniają, że Usługi objęte niniejszą umową będą świadczone przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.
2. Każda ze Stron będzie mogła rozwiązać umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku, gdy druga Strona istotnie naruszy postanowienia niniejszej Umowy i nie naprawi lub nie zaprzestanie takiego naruszenia w terminie 30 dni od daty otrzymania pisemnego zawiadomienia o naruszeniu.
3. W przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie proporcjonalne w stosunku do czasu trwania umowy.

§ 10

Odpowiedzialność i kary umowne

1. Całkowita odpowiedzialność każdej ze stron za wszelkie szkody, które poniesie druga strona w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy, ograniczona jest do wysokości kwot uiszczonych na rzecz Wykonawcy przez Zamawiającego z tytułu realizacji umowy
2. W przypadku zwłoki Wykonawcy, w realizacji usług objętych przedmiotem Umowy, w tym zwłoki w dotrzymaniu terminu na dostawę Nowej Wersji, Zamawiający ma prawo do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 3 % wynagrodzenia netto określonego w § 6 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki, przy czym kara umowna będzie naliczana odrębnie za każdy przypadek zwłoki, nie więcej jednak niż 40% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy.
3. Z tytułu rozwiązania umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia netto wskazanego w § 6 ust. 1 Umowy.
4. Kara umowna będzie płatna w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Wykonawcę noty obciążeniowej.

§ 11

Zakaz zatrudniania

1. Zamawiający oświadcza, że nie zatrudni na podstawie umowy o pracę, umowy cywilnoprawnej lub w inny sposób nie będzie współpracował lub dążył do nawiązania takiej współpracy z pracownikiem Wykonawcy lub podmiotem trzecim przy pomocy którego Wykonawca realizuje niniejszą umowę. Zakaz ten dotyczy zatrudniania pracowników Wykonawcy do obsługi, u Zamawiającego, systemu o którym mowa w niniejszej umowie. Powyższe zobowiązanie obowiązuje w czasie realizacji Umowy oraz dodatkowo przez okres 5 lat kalendarzowych od dnia jej wykonania, rozwiązania lub wygaśnięcia.
2. W razie naruszenia zakazu, o którym mowa w ust. 1 powyżej Zamawiający będzie zobowiązany zapłacić Wykonawcy karę umowną w wysokości zł (słownie: złotych) za każdy przypadek takiego naruszenia.

§ 12

Postanowienia Końcowe

1. Osobami odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:
 - ze strony Zamawiającego: ...;
 - ze strony Wykonawcy:
2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

3. Zmiany Umowy dla swojej ważności wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Sprawy sporne będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia, podlegają rozpatrzeniu przez sądy powszechne właściwe dla Zamawiającego.
5. Dla wszystkich spraw nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

Za Wykonawcę:

Za Zamawiającego:

Załącznik nr 1 do Umowy Opieki Serwisowej Systemu

Konfiguracja Systemu:

Nazwa modułu
OPTIcamp Perso
OPTIcamp Legitymacja studenta/doktoranta
OPTIcamp Legitymacja nauczyciela akademickiego
OPTIcamp Webservice

Lokalizacja:

Uniwersytet Szczeciński