**UMOWA CRU/…….…./…………**

zawarta w dniu złożenia podpisu przez ostatnią z podpisujących Stron, pomiędzy:

Miastem Zabrze z siedzibą władz w Urzędzie Miejskim, przy ul. Powstańców Śląskich 5-7,   
41-800 Zabrze, NIP: 648-27-43-351, reprezentowanym przez Prezydenta Miasta Zabrze – Kamila Żbikowskiego, w imieniu którego na podstawie upoważnienia nr ………. działa:

……………………………………………………….

zwanym dalej Zamawiającym,

a

…………………………………………………………………………………………………………...,

reprezentowaną przez:

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

zwanym/-ną dalej Wykonawcą,

Przedmiot umowy na podstawie art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r, poz. 1320 ze zm.) nie jest objęty obowiązkiem stosowania przepisów ww. ustawy. Zawarta została umowa o następującej treści:

.

**§ 1**

**Definicje**

**Awaria** – brak ciągłości świadczenia Usługi lub błędne funkcjonowanie Usługi.

**Błąd** – nie będące Awarią nieprawidłowe działanie systemu, zakłócające jego pracę w zakresie kluczowych funkcjonalności, niezgodnie z dokumentacją, spowodowane błędem oprogramowania, awarią sprzętu lub wadą prac wdrożeniowych.

**Czas reakcji** – czas w jakim zostaną podjęte działania w celu usunięcia problemu.

**Dostępność serwisu** – oznacza czas dostępności kluczowych funkcjonalności na przestrzeni całego okresu rozliczeniowego (miesiąca).

**Dzień roboczy** **–** na potrzeby realizacji umowy oznaczają dni od poniedziałku do piątku w godzinach: poniedziałek 730-1730; wtorek-środa 730-1530; piątek 730-1330, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

**Elektroniczny System Zgłoszeniowy (ESZ)** – udostępniony przez Wykonawcę system zapewniony w ramach warunków wsparcia, umożliwiający rejestrację zgłoszeń przez Zamawiającego bądź Wykonawcę (w przypadku otrzymania zgłoszenia telefonicznie lub mailowo) oraz śledzenie ich statusów przez Zamawiającego.

**Usługa** – usługi zapewniające łączność tekstową.

**Usterka** – działanie systemu niezgodne z dokumentacją, nie zakłócające jego pracy w obrębie kluczowych funkcjonalności.

**SLA** – Service Level Agreement – umowa utrzymania ustalonego poziomu usług.

**System –** system informatyczny umożliwiający wysyłanie alertów do wskazanych odbiorców.

**Zgłoszenie** – informacja przekazana do Wykonawcy za pomocą telefonu, e-mail lub ESZ o nieprawidłowościach w świadczonej Usłudze mogąca eskalować do Awarii.

**§ 2**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem umowy jest udostępnienie systemu informatycznego umożliwiającego wysyłanie alertów do wskazanych odbiorców wraz ze wsparciem technicznym (dalej zwany Systemem) wraz z bieżącym jego utrzymaniem, który umożliwia wysyłanie alertów, powiadomień w formie wiadomości sms do wskazanych odbiorców. System ma na celu informowanie mieszkańców o ważnych wydarzeniach i awariach, a także imprezach kulturalnych i sportowych oraz działaniach podejmowanych na rzecz przedsiębiorców i mieszkańców.
2. Wykonawca zobowiązuje się zrealizować przedmiot Umowy zgodnie z:
   1. zapytaniem ofertowym;
   2. ofertą Wykonawcy;
   3. obowiązującymi przepisami i normami;
   4. opisem zawartym w niniejszej Umowie.

**§ 3**

**Obowiązywanie i rozwiązane Umowy**

1. Umowa będzie realizowana w okresie od 01.02.2026 r. do 31.01.2027 r. lub do czasu wyczerpania środków finansowych Zamawiającego, w zależności od tego, która z przyczyn wystąpi jako pierwsza.
2. Import danych oraz aktywacja usługi zostaną zrealizowane w terminie 7 dni od daty podpisania umowy, nie wcześniej niż od 01.02.2026 r.
3. Zamawiający w ramach świadczonej Usługi planuje wysłanie wiadomości tekstowych w ilości 84 720 w okresie obowiązywania umowy.
4. Każda ze Stron może rozwiązać Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
5. Zamawiającemu przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia:
   1. w przypadku niewywiązywania się bądź nienależytego wywiązywania się przez Wykonawcę z zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, a także gdy Wykonawca działa na szkodę Zamawiającego, po wcześniejszym wyznaczeniu Wykonawcy, co najmniej 7 dniowego terminu na usunięcie ww. naruszeń;
   2. Wykonawca znajduje się w stanie likwidacji.
6. Wykonawcy przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia w przypadku zaległości w zapłacie wynagrodzenia z tytułu realizacji Umowy przekraczającej 2 miesiące po uprzednim pisemnym wezwaniu do uregulowania płatności w terminie 14 dniowym.
7. 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 odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia względem Zamawiającego.
8. Oświadczenie o wypowiedzeniu lub rozwiązaniu oraz odstąpieniu od Umowy wymaga zachowania formy pisemnej.

**§ 4**

**Obowiązki Wykonawcy**

1. W ramach realizacji Umowy Wykonawca zapewnia, że System:
   1. jest zgodny ze standardami wynikającymi z przepisów ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 1440);
   2. jest wykonany zgodnie ze standardami HTML5 i CSS3, W3C, WCAG 2.1;
   3. jest dostosowany do potrzeb osób słabo i niedowidzących poprzez możliwość ustawienia szablonu tzw. wysokiej kontrastowości oraz dostosowana do czytników ekranowych;
   4. jest zbudowany w oparciu o technikę RWD (Responsive Web Design), tak aby wygląd i układ witryny dostosowywał się automatycznie do rozmiaru ekranu, poprawnie wyświetlana w standardowych przeglądarkach urządzeń mobilnych;
   5. jest poprawnie wyświetlany w głównych przeglądarkach internetowych:
      1. Mozilla Firefox w najnowszej wersji;
      2. Google Chrome w najnowszej wersji;
      3. Opera w najnowszej wersji;
      4. Microsoft Edge w najnowszej wersji;
      5. Apple Safari w najnowszej wersji.
   6. jest zoptymalizowany pod indeksowanie stron poprzez wyszukiwarkę Google;
   7. posiada zabezpieczenia przed nieautoryzowanymi próbami zmiany treści – w szczególności System musi być zabezpieczony przed takimi atakami jak:
      1. ataki semantyczne na adres URL;
      2. ataki związane z ładowaniem plików;
      3. ataki typu cross-site scripting;
      4. ataki typu CSFR;
      5. ujawnienie uwierzytelnień dostępu;
      6. wstrzykiwanie kodu SQL;
      7. ujawnienie danych przechowywanych w bazie;
      8. kradzież Cookies;
      9. przechwytywanie sesji;
      10. wstrzykiwanie sesji;
      11. zafiksowanie sesji;
      12. trawersowanie katalogów;
      13. wstrzykiwanie poleceń systemowych;
      14. ujawnienie kodu źródłowego;
      15. ataki typu Brute Force.
   8. ma możliwość wyłączenia niektórych lub wszystkich plików cookies, w szczególności możliwość wyłączenia statystycznych i marketingowych plików cookies oraz plików cookies innych firm z zapewnieniem, że wymagane cookies nie będą używane do profilowania i śledzenia użytkowników;
   9. jest dostępny w języku polskim;
   10. ma szyfrowanie komunikacji;
   11. jest zoptymalizowany pod kątem prędkości ładowania elementów, tak aby uruchamiała się w miarę jednakowo na urządzeniach stacjonarnych jak i mobilnych (np. smartfon);
   12. ma lokalizację serwerów wyłącznie na terenie Unii Europejskiej;
   13. umożliwia eksport/import danych z/do Systemu do/z plików csv lub xls/xlsx.
2. Wykonawca zapewnia przeszkolenie maksymalnie 4 osób wskazanych przez Zamawiającego w zakresie obsługi Systemu, w formie szkolenia online, w terminie określonym przez Zamawiającego.
3. Wykonawca zapewnia możliwość wysyłania wiadomości tekstowych SMS do wszystkich krajowych sieci komórkowych funkcjonujących w momencie zawierania umowy oraz powstałych w okresie obowiązywania umowy.
4. Dostarczona przez Wykonawcę Usługa wysyłania wiadomości zapewnia:
   1. złożenie przez mieszkańca lub przedsiębiorcę formularza na stronie internetowej w celu zadeklarowania otrzymywania powiadomień lub rezygnacji z otrzymywanych powiadomień;
   2. przygotowanie/**edycję** wiadomości tekstowych;
   3. tworzenie szablonów wiadomości;
   4. wysyłkę wiadomości (SMS) z możliwością potwierdzenia lub bez;
   5. edycję bazy odbiorców;
   6. importowanie/eksportowanie odbiorców;
   7. grupowanie odbiorców: automatycznie (wg kryteriów, pól z formularza) lub ręcznie;
   8. przydzielanie uprawnień do określonych grup odbiorców i innych funkcjonalności;
   9. wysyłanie komunikatów do zdefiniowanych grup odbiorców;
   10. dostosowanie interfejsu odbiorcy do urządzeń mobilnych typu: tablet, smartfon;
   11. tworzenie raportów;
   12. możliwość wysyłania aktywnych linków w treści wiadomości SMS;
   13. wysłanie do użytkownika tylko jednego komunikatu w przypadku, gdy dany komunikat kierowany będzie do więcej niż jednej grupy odbiorców, a użytkownik przynależy do więcej niż jednej grupy odbiorców danego komunikatu.
5. Wiadomości tekstowe SMS będą rozliczane co miesiąc, według ilości SMS faktycznie wysłanych i cen jednostkowych wskazanych w ofercie.
6. Rozliczenie, o którym mowa w pkt 5 nastąpi w terminie 2 dni roboczych od zakończenia każdego miesięcznego okresu rozliczeniowego. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu raport ze świadczonej usługi, który musi zawierać w szczególności całkowity koszt wysyłania wiadomości SMS, ilość wysłanych wiadomości SMS oraz czasy wysłania i dostarczenia SMS.
7. Wykonawca na potrzeby prawidłowej realizacji przedmiotu zamówienia zapewnia dostępność i bezpieczeństwo całej Usługi.
8. Wykonawca gwarantuje bezpieczeństwo danych przetwarzanych w związku z realizacją przedmiotu zamówienia.
9. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać dane transmisyjne tylko dla celów rozliczeniowych.
10. Wykonawca zobowiązuje się nie udostępniać podmiotom trzecim numerów odbiorców SMS oraz adresów e-mail, nie związanym bezpośrednio ze świadczeniem usługi głównej.
11. Wsparcie obejmuje:

11.1. hosting Systemu;

11.2. wsparcie techniczne i szybką reakcję zespołu w sytuacjach awaryjnych (SLA);

11.3. gwarancję na System na cały czas trwania umowy;

11.4. monitoring;

11.5. backup.

1. Wykonawca udziela na okres obowiązywania umowy wsparcia na świadczoną Usługę, którego bieg rozpocznie się z dniem podpisania bez zastrzeżeń Protokołu odbioru aktywacji Usługi i będzie trwać do dnia zakończenia Umowy.
2. Wykonawca w ramach świadczonego wsparcia zapewnia:
   1. nieprzerwane świadczenie Usług oraz nadzór nad funkcjonowaniem świadczonych Usług w okresie obowiązywania Umowy;
   2. gwarantowaną dostępność interfejsu świadczonej usługi na poziomie minimum 99,9% w skali miesiąca, z wyjątkiem uzgodnionych wcześniej z Zamawiającym prac konserwacyjnych, o których Wykonawca powiadomi Zamawiającego w formie pisemnej, z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem.
   3. czas reakcji – podjęcie działań w ciągu 2 godzin od momentu zgłoszenia, a usunięcie:

13.3.1. Awarii w czasie nie dłuższym niż 4 godziny,

13.3.2. Błędu, Usterki w czasie nie dłuższym niż 24 godziny.

* 1. przyjmowanie zgłoszeń w trybie 24/7/365 (24 godziny na dobę 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku); zgłoszenia mogą być dokonywane: telefonicznie, e-mailem lub poprzez ESZ.
  2. udzielenie konsultacji Zamawiającemu, w trybie 24/7/365 (24 godziny, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku), które będą odbywały się drogą e-mailową oraz telefonicznie.

1. Dane zgromadzone w systemie (w szczególności zawartość bazy danych oraz kopii wiadomości zapisanych za pomocą plików w formacie csv lub xls/xlsx) stanowią własność Zamawiającego i na każde żądanie Zamawiającego będą wydane.

**§ 5**

**Osoby do koordynacji obowiązków**

1. Przedstawicielem Zamawiającego do załatwiania spraw związanych z wykonaniem przedmiotu umowy są:
   1. Elżbieta Pawlińska-Kościelna, tel.: 323733372, e-mail: epawlinska@um.zabrze.pl – sprawy merytoryczne;
   2. Roksana Stankiewicz, tel.: 323733403, e-mail: rstankiewicz@um.zabrze.pl – sprawy merytoryczne;
   3. ………………………., tel.: ……………….., e-mail: …………………. – sprawy techniczne.
2. Przedstawicielem Wykonawcy do załatwienia spraw związanych z wykonaniem przedmiotu umowy są:
   1. ………………………., tel.: ……………….., email: ………………… – sprawy merytoryczne;
   2. ………………………., tel.: ……………….., email: ………………….. – sprawy techniczne.
3. Wszelkie zmiany Koordynatorów nie wymagają aneksu do Umowy lecz jedynie mailowego zawiadomienia drugiej Strony.

**§ 6**

**Wynagrodzenie Wykonawcy**

1. Strony ustalają wartość wynagrodzenia Wykonawcy w wysokości **…………….. zł brutto** (słownie: ……………….. zł …../100), w tym:
   1. jednorazowa opłata za wdrożenie obejmującą import danych oraz opłatę aktywacyjną Systemu wynosi **……………. zł brutto** (słownie: ……………… zł …./100), w tym kwota netto: ……… zł oraz VAT ……….. zł – podstawą naliczenia opłaty będzie protokół potwierdzający import danych oraz aktywację Usługi. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy należność w terminie 21 dni od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT do siedziby Zamawiającego;
   2. opłata za utrzymanie Systemu wynosi **……………. zł brutto** (słownie: ……………… zł …./100), w tym kwota netto: ……… zł oraz VAT ……….. zł – opłata miesięczna w wysokości ………. zł brutto – kwota pierwszej opłaty za pierwszy miesiąc zostanie wyliczona proporcjonalnie zgodnie z liczbą dni świadczenia usługi[[1]](#footnote-1);
   3. opłata za wysłanie 84 720 wiadomości SMS wynosi **………….. zł brutto** (słownie: ………….. zł …./100), w tym kwota netto: ……….. zł oraz VAT …….. zł – opłata za 1 sms w wysokości …… zł brutto.
2. Miesięczną opłatę, określoną w ust. 1 pkt 1.2. oraz pkt 1.3., Wykonawca otrzyma na podstawie faktur wystawionych razem z miesięcznymi raportami, o których mowa w § 4 ust. 6., wystawionych w miesiącu następującym po miesiącu, za który wystawiana jest faktura.
3. Wykorzystanie przez Zamawiającego mniejszej ilości SMS-ów niż wskazana w § 3 ust. 3. Nie uprawnia Wykonawcy do zgłaszania jakichkolwiek roszczeń w stosunku do Zamawiającego.
4. Kwota, o której mowa w ust. 1. obejmuje wszelkie koszty i czynności Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu umowy.
5. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy należność z tytułu prawidłowego wykonania przedmiotu umowy przelewem na konto Wykonawcy każdorazowo w terminie **21 dni** od daty doręczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT do siedziby Zamawiającego.
6. Fakturę należy wystawić na:

**Miasto Zabrze, ul. Powstańców Śląskich 5-7,**

**41-800 Zabrze, NIP 648-27-43-351.**

1. Wykonawca może wystawić i przesłać fakturę:

7.1. tradycyjnie w wersji papierowej, którą należy dostarczyć na poniższy adres:

Urząd Miejski w Zabrzu

Wydział Informatyki i Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego

ul. Powstańców Śląskich 5-7

41-800 Zabrze

pok. 71

7.2. elektronicznie w formacie pdf lub innym nieedytowalnym, którą należy dostarczyć na adres mailowy: [sekretariat\_irsi@um.zabrze.pl](mailto:sekretariat_irsi@um.zabrze.pl);

7.3. elektronicznie w formie faktury ustrukturyzowanej w formacie xml (wystawionej poprzez platformę PEF), którą należy dostarczyć na Platformę Elektronicznego Fakturowania (PEF) o numerze GLN 5907772093214.

1. Adres Platformy Elektronicznego Fakturowania Wykonawcy: ………………….……………………
2. Jeżeli Wykonawca na etapie podpisywania Umowy nie zadeklarował wystawiania faktur ustrukturyzowanych może je wystawić po uprzednim poinformowaniu Zamawiającego i podaniu numeru PEF Wykonawca. Informacja ta musi dotrzeć do Zamawiającego w terminie nie krótszym niż 5 dni przed datą wystawienia faktury na platformie PEF.
3. Zmiana sposobu odbierania i wystawiania faktur nie wymaga sporządzenia aneksu, jedynie pisemnego powiadomienia Strony.
4. Za dzień zapłaty uznaje się dzień, w którym został obciążony rachunek bankowy Zamawiającego z tytułu realizacji Umowy.
5. W razie opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia Wykonawca będzie uprawniony do naliczenia odsetek ustawowych, a także powstrzymania się od dalszego świadczenia usług na rzecz Zamawiającego.

**§ 7**

**Poufność informacji**

Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji zawartych w bazach danych Zamawiającego, a w szczególności do stosowania zakazu kopiowania, modyfikowania i udostępniania danych osobowych w celu innym niż wykonanie umowy. Zobowiązanie to ciążyć będzie na Wykonawcy przez cały okres obowiązywania Umowy oraz przez czas nieograniczony po jej rozwiązaniu lub zakończeniu.

**§ 8**

**Ochrona danych osobowych**

Z uwagi na fakt, iż wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy przez Wykonawcę rodzić będzie potrzebę powierzenia przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, Strony w dniu zawarcia niniejszej Umowy zawrą odrębną umowę, w której Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w celu wykonania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich zobowiązań.

**§ 9**

**Kary umowne**

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo obciążenia Wykonawcy karą umowną:
   1. za odstąpienie od umowy bądź jej rozwiązanie przez którąkolwiek ze stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – 20% wartości maksymalnego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1.;
   2. w przypadku niedotrzymania terminów opisanych w § 4 ust. 13. – 5% wartości łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1. za każdą rozpoczętą godzinę;
   3. za opóźnienia w rozpoczęciu świadczenia usługi – 5% wartości łącznego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1. za każdy dzień opóźnienia.
3. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których mogą dochodzić Strony, wynosi 50% wartości wynagrodzenia brutto za wykonanie przedmiotu Umowy.
4. Roszczenie o zapłatę należnych kar umownych nie będą pozbawiać Zamawiającego prawa żądania zapłaty odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli wysokość poniesionej szkody przekroczy wysokość zastrzeżonej kary umownej.
5. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na potrącenie kary umownej z przysługującego wynagrodzenia.
6. W przypadku braku pokrycia nałożonych kar umownych w kwocie do zapłaty, Wykonawca zobowiązuje się do uregulowania kary umownej lub jej niepotrąconej części, w terminie 14 dni od dnia nałożenia.
7. Strony mogą zwolnić się od odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy w razie, gdy to niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem zdarzeń siły wyższej, lub też w przypadku zawarcia obopólnego porozumienia rekompensującego skutki niewykonania lub nienależytego wykonania. Przez pojęcie siły wyższej strony rozumieją zdarzenie, którego nie można było przewidzieć przy zachowaniu staranności wymaganej w stosunkach kupieckich (art. 355 § 2 k.c.), które jest zewnętrzne zarówno w stosunku do Wykonawcy, jak i do Zamawiającego i któremu nie mogli się oni przeciwstawić, działając z należytą starannością.

**§ 10**

**Podpowierzenie przedmiotu Umowy**

Wykonawca może powierzyć realizację przedmiotu niniejszej Umowy Podwykonawcy dopiero po uzyskaniu uprzedniej, szczegółowej, pisemnej zgody Zamawiającego. Powyższe postanowienie stosuje się odpowiednio do dalszego powierzenia przedmiotu Umowy przez Podwykonawców.

**§ 11**

**Zmiana umowy**

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy, wymagają pisemnej akceptacji obydwu Stron i powinny być sporządzone w formie pisemnego aneksu dołączonego do niniejszej umowy pod rygorem nieważności zmian.
2. Umowa może zostać rozwiązana przez Strony za obopólną zgodą.

**§ 12**

**Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć przy realizacji umowy Strony poddają pod jurysdykcję sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. W przypadku podpisania Umowy w wersji papierowej zostanie ona sporządzona w dwóch (2) jednobrzmiących egzemplarzach po jednej dla każdej ze Stron, w przypadku podpisania Umowy elektronicznie zostanie ona sporządzona w jednym (1) egzemplarzu.

**Zamawiający Wykonawca**

(data i podpis) (data i podpis)

1. Jeśli usługa zostanie uruchomiona po 01.02.2026 r. [↑](#footnote-ref-1)