

Umowa nr CUI-ZZ.....2024

zawarta w dniu złożenia przez ostatnią ze Stron podpisu elektronicznego

Gminą Wrocław z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław,
NIP: 8971383551, działającą poprzez

Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, jednostkę budżetową
Gminy Wrocław z siedzibą we Wrocławiu (50-304) przy ul. Namysłowskiej 8,
reprezentowaną przez:

Pana – Dyrektora Centrum Usług Informatycznych we
Wrocławiu, działającego w imieniu Gminy Wrocław na podstawie pełnomocnictwa
nr 195/I/JO/19 z dnia 01.07.2019r. Prezydenta Wrocławia i przy kontrasygnacie

Pana – Głównego Księgowego Centrum Usług
Informatycznych we Wrocławiu

zwaną dalej **Zamawiającym**

a

reprezentowaną przez:

zwaną dalej **Wykonawcą**

Niniejsza umowa zawierana jest z wyłączeniem przepisów ustawy z dnia 11
września 2029 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2024.1320) na podstawie
przepisu art. 10 ust. 3 lit. c) ww. ustawy.

§1

Słownik pojęć

Poniższe pojęcia powołane będą w treści Umowy w następującym znaczeniu:

Dzień Roboczy – dni tygodnia oprócz sobót, niedziel i dni ustawowo wolnych od
pracy zgodnie z ustawą z dnia 18 stycznia 1951 roku o dniach wolnych od pracy
(Dz.U. Nr 4, poz.28 z późn. zm.) lub innej regulacji mającej charakter
powszechnie obowiązującego prawa, która zastąpi ustawę z dnia 18 stycznia
1951 roku.

Akcja Serwisowa – wszelkie czynności lub działania prowadzące do usunięcia
awarii.

Awaria – stan niesprawności systemu skutkujący utratą przez Urządzenie
głównych funkcjonalności, tj. system nie działa w ogóle lub nie działają jego
kluczowe funkcje.

CPD – Centra Przetwarzania Danych zlokalizowane przy ul. Świdnickiej 53
(CPD1) oraz Strzegomskiej 148 (CPD2) we Wrocławiu.

Dostawa – należy przez to rozumieć dostawę w rozumieniu ustawy z dnia 29
stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., 1843 t.j.).

Protokół odbioru – protokół, który po podpisaniu przez upoważnionych
przedstawicieli obu Stron, stanowi potwierdzenie wykonania prac lub dostaw w
nim określonych.

Sprzęt/Urządzenie – urządzenia teleinformatyczne jakie obejmuje Umowa wraz z przynależnościami. Przez Sprzęt/Urządzenie należy rozumieć, w szczególności: serwery, routery i przełączniki sieci LAN, wraz z licencjami

Usługa Wsparcia Technicznego systemu Flowmon – usługa polegająca na udzielaniu Zamawiającemu telefonicznego lub drogą elektroniczną wsparcia konsultantów Wykonawcy w rozwiązywaniu problemów dotyczących funkcjonowania systemu. Do korzystania z tej usługi uprawnione są osoby wskazane przez Zamawiającego. Usługa obejmuje naprawy Sprzętu w przypadku awarii a gdy naprawa nie jest możliwa wymianę urządzenia na nowe.

Tryb Wsparcia – określenie czasu na realizację wsparcia i czasu reakcji na zgłoszenie, 8x5xNBD - dostępność 8 godzin na dobę (9-17), 5 dni w tygodniu, czas naprawy lub wymiany uszkodzonego sprzętu następny dzień roboczy, zgodnie z <https://www.flowmon.com/en/products/gold-platinum-support>.

Umowa – niniejsza umowa

Wada - cecha (lub jej brak) Urządzenia, która wywołuje zmniejszenie jego wartości pod kątem funkcjonalności, użyteczności lub kompletności z uwagi na jego przeznaczenie, niewynikająca z normalnego zużycia rzeczy.

Zgłoszenie serwisowe - zgłoszenie do Wykonawcy wystąpienia Awarii.

§2

Przedmiot umowy

1. Zamawiający powierza Wykonawcy, a Wykonawca przyjmuje do wykonania zapewnienie Zamawiającemu **Usługi Wsparcia Technicznego systemu Flowmon**, polegającą na:
 - 1) dostarczeniu **2 letnich** kontraktów serwisowych typu:
 - FM-COL-HW-PRO-6000-R5-SS Progress Flowmon IFC-R5-6000PRO Standard Support
 - FM-ADS-SW-B-SS Progress Flowmon ADS Business Standard Support
 - 2) zapewnieniu wsparcia technicznego przez okres trwania umowy,
 - 3) świadczeniu konsultacji technicznych oraz pomocy przy konfiguracji urządzeń objętych wsparciem.
2. Szczegółowy Opis Przedmiotu Umowy, w tym warunki, jakie muszą spełnić kontrakty serwisowe oraz lista urządzeń objętych kontraktami serwisowymi i wsparciem technicznym opisane zostały w Opisie Przedmiotu Zamówienia, który stanowi **Załącznik nr 1** do Umowy.

§3

Terminy wykonania umowy

1. Dostarczenia Zamawiającemu kontraktów serwisowych potwierdzających objęcie Zamawiającego Usługą Wsparcia Technicznego systemu Flowmon nastąpi nie później niż 14 dni od daty podpisania umowy z zastrzeżeniem, iż kontrakty na wsparcie techniczne producenta dla Urządzeń Zamawiającego będą obowiązywały od dnia 27.12.2024 przez okres 2 lat.

2. Zapewnienie wsparcia technicznego zgodnie z okresem obowiązywania dostarczonych kontraktów serwisowych.

§4

Zobowiązania Stron

1. Wykonawca zobowiązuje się realizować usługę z zachowaniem podanych terminów realizacji z najwyższą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością.
3. Przy wykonywaniu umowy Wykonawca, ponosi odpowiedzialność za:
 - 1) kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie Przedmiotu umowy,
 - 2) wszelkie szkody wyrządzone w mieniu Zamawiającego przez osoby, którymi się posłużył Wykonawca przy wykonywaniu zamówienia, objętego przedmiotem umowy,
 - 3) wszystkie działania i zaniechania innych Wykonawców, którym powierzył wykonanie przedmiotu umowy, jak za własne działanie lub zaniechanie.
4. Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją niniejszej umowy w taki sposób, by nie spowodowały zakłóceń w pracy systemów komputerowych, które są użytkowane przez Zamawiającego a w szczególności uniemożliwiły ich użytkowanie.
5. Zamawiający zobowiązuje się, w zakresie od niego zależnym, do zapewnienia Wykonawcy warunków do sprawnej i zgodnej z zasadami wynikającymi z niniejszej umowy realizacji przedmiotu umowy.
6. Strony ustalą procedury działania w przypadku wystąpienia awarii/wad Urządzeń objętych usługą wsparcia technicznego.
7. Odbiór Przedmiotu umowy nastąpi poprzez podpisanie przez przedstawiciela Zamawiającego Protokołu odbioru, którego wzór stanowi **Załącznik nr 3** do Umowy w terminie do 10 dni roboczych od dnia dostarczenia kompletnego Przedmiotu Umowy i po potwierdzeniu jego zgodności z Opisem Przedmiotu Zamówienia.

§5

Warunki dokonania odbioru końcowego Przedmiotu umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania nie później niż w terminie, o którym mowa w § 3 ust. 1 dokumentu:
 - 1) wystawionego lub potwierdzonego przez producenta sprzętu dot. objęcia wsparciem technicznym Urządzeń Zamawiającego (zgodnie z umową i Opisem Przedmiotu Zamówienia),
 - 2) zawierającego numery telefonów oraz adresy poczty elektronicznej, za pomocą których Zamawiający będzie mógł przez całą dobę dokonywać zgłoszeń o ewentualnych wadach lub awariach w Urządzeniach objętych wsparciem technicznym.
2. Dokumenty wskazane w ust. 1 pkt 1 i 2 stanowić będą załączniki do Protokołu odbioru.

3. Dostarczenie dokumentów jest warunkiem dokonania płatności, o których mowa w § 6 ust. 1 pkt. 3.

§6

Cena i sposób zapłaty

1. Za wykonany i odebrany Przedmiot umowy, o którym mowa w §2 ust.1, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości:
 - 1) netto: PLN (słownie:.....),
 - 2) podatek VAT: PLN (słownie:),
 - 3) brutto:PLN (słownie:).
2. Faktury będą wystawiane przez Wykonawcę na dane:
NABYWCA:
Gmina Wrocław
Pl. Nowy Targ 1-8,
50-141 Wrocław,
NIP: 8971383551
ODBIORCA:
Centrum Usług Informatycznych we
Wrocławiu,
ul. Namysłowska 8, 50-304 Wrocław
3. Jeżeli w czasie obowiązywania niniejszej umowy nastąpi zmiana przepisów prawa podatkowego, Wykonawca doliczy do wynagrodzenia netto, podatek VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury VAT.
4. W kwocie wynagrodzenia mieści się całkowity koszt wykonania przedmiotu umowy.
5. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu fakturę wraz z kopią protokołu odbioru końcowego.
6. Zamawiający ma obowiązek zapłaty faktury w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
7. Płatność dokonana zostanie przelewem na konto Wykonawcy wskazane na fakturze.
8. Za dzień zapłaty uważa się datę przyjęcia przez bank Zamawiającego polecenia przelewu środków na konto Wykonawcy.
9. W przypadku niezapłacenia wynagrodzenia w terminie Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe za opóźnienie.
10. Wykonawca będzie składał faktury VAT drogą elektroniczną na adres mailowy **eof_cui@cui.wroclaw.pl**, a w przypadku braku takiej możliwości osobiście w sekretariacie zamawiającego na IV piętrze. Szczegółowe zasady w tym wymagania techniczne określone zostały w Załączniku nr 2 do nin. Umowy.
11. Zamawiający dopuszcza przyjmowanie faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem platformy dostępnej pod adresem <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl>, adres PEF: 8971793846.

§7

Kary umowne

1. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Strony opierają na zasadzie kar umownych płatnych w przypadkach i wysokościach opisanych poniżej:
 - 1) za opóźnienie w dostawie Przedmiotu umowy zgodnego z umową – w wysokości 1% wynagrodzenia umownego brutto określonego w §6 ust.1 pkt 3), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, oddzielnie dla każdej dostawy,
 - 2) za opóźnienie w usunięciu Wad stwierdzonych przy odbiorze - w wysokości 1% wynagrodzenia umownego brutto określonego w §6 ust.1 pkt 3), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia liczonego od dnia następującego po dniu wyznaczonym na usunięcie Wad, oddzielnie dla każdego z odbiorów,
 - 3) za opóźnienie w usunięciu Awarii w okresie trwania umowy – w wysokości 1% wynagrodzenia umownego brutto określonego w §6 ust.1 pkt 3), za każdy rozpoczęty dzień kalendarzowy opóźnienia liczonego od momentu upływu czasu na usunięcie Awarii, oddzielnie dla każdego zgłoszenia Awarii.
2. W przypadku opóźnienia w realizacji umowy Zamawiający wyznaczy Wykonawcy dodatkowy termin na wykonanie umowy, gdy opóźnienie Wykonawcy w realizacji przedmiotu umowy wynosi co najmniej 7 dni, Zamawiający może odstąpić od umowy, zachowując roszczenie o zapłatę kar umownych należnych mu za okres od dnia powstania opóźnienia do dnia odstąpienia od umowy.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego również w przypadku, gdy na skutek błędów lub zaniechań Wykonawcy Zamawiający poniósł szkody bezpośrednio związane z działaniem (lub brakiem działania) Wykonawcy.
4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych również z należnego mu wynagrodzenia.
5. Kary umowne nie będą naliczane za opóźnienie, które nastąpi w wyniku wystąpienia siły wyższej, rozumianej jako nieprzewidziane zdarzenie powstałe poza kontrolą stron umowy, którego nie mogły przewidzieć, ani mu zapobiec, pomimo dołożenia wszelkich starań. W przypadku jej wystąpienia strona dotknięta działaniem siły wyższej niezwłocznie powiadomi pisemnie drugą stronę umowy. Obie strony uzgodnią tryb dalszego postępowania w terminie 2 dni.

§8

Serwis naprawczy

1. W okresie trwania umowy Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie Awarie uniemożliwiające lub utrudniające ciągłą pracę urządzeń objętych wsparciem technicznym.
2. Awarie będą zgłaszane przez Zamawiającego pisemnie lub za pomocą portalu zgłoszeniowego WWW Wykonawcy lub telefonicznie lub drogą

poczty elektronicznej. Zgłoszenie zawierać będzie lokalizację (adres), dane osoby zgłaszającej, datę i godzinę sporządzenia zgłoszenia, opis awarii.

3. Wykonawca rozpocznie akcję serwisową w czasie nie dłuższym niż 2 godziny od zgłoszenia (czas reakcji). Przez rozpoczęcie akcji serwisowej rozumie się osobiste przybycie na miejsce awarii pracownika Wykonawcy - certyfikowanego specjalisty, przewidzianego do realizacji zadania, posiadającego certyfikat producenta sprzętu lub podjęcie czynności naprawczych poprzez szyfrowaną sesję zdalną, o ile taki kanał będzie można zestawić i jeżeli usunięcie awarii będzie w ten sposób możliwe.
4. Wykonawca zobowiązuje się usunąć rzeczywiste Awarie i przywrócić pełną sprawność i funkcjonalność systemu w terminie wynikającym z przyjętego poziomu wsparcia dla danego typu urządzeń.
5. Akcje serwisowe realizowane będą na miejscu u Zamawiającego w godzinach pracy Centrum Usług Informatycznych (poniedziałek - środa i piątek 7:45 – 15:45, czwartek 7:30 – 18:00), a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy.
6. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki awarii sprzętu, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności przekroczy gwarantowany okres, o którym mowa w ust. 4, Wykonawca dostarczy własnym transportem równoważny sprzęt zastępczy w czasie przewidzianym na naprawę i udostępni go Zamawiającemu. Fakt dostarczenia sprzętu zastępczego odnotowuje się na zgłoszeniu Awarii.
7. Zamawiający może zapewnić zdalny dostęp VPN, który będzie udostępniany Wykonawcy w celu wykonania konkretnej czynności w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
8. W ramach oferowanego serwisu Wykonawca zorganizuje i zapewni dostęp do serwisów on-line Wykonawcy (uprzywilejowany dostęp przez dedykowane konto autoryzowane nazwą użytkownika i hasłem).

§9

Zasada poufności

1. Umowa jest jawna i podlega udostępnieniu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej.
2. Wykonawca ma obowiązek traktować wszelkie dokumenty i informacje uzyskane w związku z realizacją Umowy jako poufne i objęte tajemnicą służbową. Wykonawca nie może, w jakiegokolwiek formie, w całości lub części, publikować lub ujawniać tych dokumentów, zarówno w trakcie wykonywania umowy jak i po jej zakończeniu, bez względu na sposób i formę w jakiej zostały przekazane, chyba że uzyskał pisemną zgodę Zamawiającego.
3. Jakiegokolwiek dokumenty inne niż umowa, pozostają własnością Zamawiającego i podlegają zwrotowi na żądanie Zamawiającego wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały zapisane w wersji elektronicznej po zakończeniu realizacji umowy.

§10

Zapisy umowne dotyczące możliwości uzyskania zdalnego dostępu

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej MAN Wrocław w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji umowy (usługa VPN) z zastrzeżeniem zapisu w § 8 ust.7.
2. Warunkiem uzyskania dostępu do usługi będzie przekazanie Zamawiającemu listy pracowników Wykonawcy uprawnionych do otrzymania dostępu VPN oraz informacji na temat zasobów sieci, do których chce uzyskać dostęp zdalny.
3. Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach w strukturze organizacyjnej projektu mającej wpływ na zawartość listy pracowników, o której mowa w ust. 2 (np. zwolnienie pracownika).
4. Wykonawca jest zobowiązany do nie ujawniania osobom niezaangażowanym w realizację projektu informacji mogących umożliwić uzyskanie dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego przez osoby niepowołane.
5. Dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej jest udzielany na okres trwania umowy lub zobowiązań wynikających z faktu jej zawarcia (np. konieczność świadczenia usługi serwisu gwarancyjnego).
6. Zamawiający nie gwarantuje ciągłego działania usługi VPN jednak dołoży on wszelkich starań, aby przerwy w dostępie działania usługi były jak najkrótsze.
7. Brak dostępu zdalnego do zasobów VPN nie będzie powodować żadnych roszczeń Wykonawcy w stosunku do Zamawiającego.
8. Zamawiający przekaze Wykonawcy instrukcję umożliwiającą instalację oraz konfigurację oprogramowania umożliwiającego zdalny dostęp do sieci teleinformatycznej Zamawiającego.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Jeżeli okaże się, że do sprawnej realizacji umowy niezbędne jest dokonanie wzajemnych dodatkowych uzgodnień, Strony poczynią te uzgodnienia niezwłocznie.
2. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności Wykonawcy mogącej mieć wpływ na realizację umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać ewentualne koszty mogące wynikać wskutek zaniechania.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych, a w sprawach tam nieunormowanych przepisy ustawy Kodeks Cywilny.
4. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść wierzytelności na osobę trzecią.
5. Wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć pomiędzy Stronami w związku z realizacją postanowień niniejszej umowy, będą rozwiązywane polubownie.

6. W razie braku możliwości porozumienia się Stron w terminie dłuższym niż 30 dni, spór poddany zostanie rozstrzygnięciu sądu właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
7. Przedstawicielami stron w sprawach merytorycznych związanych z realizacją niniejszej umowy będą:
 - 1) ze strony Zamawiającego: _____ oraz _____,
 - 2) ze strony Wykonawcy: _____.
8. Przedstawiciele Stron mają prawo do jednoosobowego podpisywania protokołów odbioru, odmów odbioru, dokonywania oświadczeń i uzgodnień oraz podejmowania decyzji w zakresie niezbędnym do realizacji umowy zgodnie z jej zapisami.
9. Zmiana osób wskazanych powyżej wymaga powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej i nie wymaga zmiany niniejszej umowy.
10. Załączniki stanowią integralną część umowy i składają się na nie:
 - Załącznik nr 1 - Opis Przedmiotu Zamówienia,
 - Załącznik nr 2 - Zasady dotyczące składania faktur drogą elektroniczną,
 - Załącznik nr 3 – wzór Protokołu Odbioru.

Sprawdzono pod względem celowości, legalności i zasadności.

Klasyfikacja budżetowa: