

Wzór umowy nr

W dniu2021 r. w Lublinie pomiędzy Gminą Lublin z siedzibą w Lublinie, Plac Króla Władysława Łokietka 1, 20-109 Lublin, NIP 9462575811, REGON 431019514, reprezentowaną przez:

.....
zwaną dalej „Zamawiającym”

- a
z siedzibą w
reprezentowanym przez
- zwanym dalej „Wykonawcą” -

w wyniku przeprowadzenia przez Zamawiającego postępowania, w którym oferta Wykonawcy uznana została za najkorzystniejszą, zawarta została umowa o następującej treści:

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest zapewnienie 12-miesięcznej kompleksowej obsługi technicznej systemu kolejkowego funkcjonującego w Urzędzie Miasta Lublin służącego do zarządzania obsługą klientów w ramach którego Wykonawca zagwarantuje:

- dostawę materiałów eksploatacyjnych tj. 170 rolek biletowych,
- usuwanie awarii niespowodowanych błędem użytkownika,
- wymianę niesprawnych elementów systemu (wyświetlaczy, terminali, automatu biletowego, zasilaczy, etc),
- wykonywania aktualizacji systemu Qmatic-Orchestra do najnowszej stabilnej wersji.
- przeprowadzenie szkoleń zgodnie z pkt. 4.

2. System, o którym mowa w ust. 1 użytkowany jest w:

- Biurze Obsługi Mieszkańców ul. Filaretów 44,
- Biurze Obsługi Mieszkańców ul. Wieniawska 14,
- Wydziale Komunikacji ul. Czechowska 19A.

3. Umową objęte są wszystkie komponenty sprzętowe wchodzące w skład systemu kolejkowego użytkowane w wymienionych w ust. 2 lokalizacjach (zwane dalej „sprzętem”), oprogramowanie Qmatic zainstalowane w lokalizacjach wymienionych w ust. 2, oprogramowanie centralne Qmatic Orchestra oraz wszelkie oprogramowanie, którego autorem jest Wykonawca, niezbędne do prawidłowego funkcjonowania systemu kolejkowego i użytkowane w wymienionych w ust. 2 lokalizacjach bądź służące do zarządzania systemem kolejkowym i użytkowane na centralnym serwerze (zwane dalej „oprogramowaniem”).

4. Szkolenie zostanie zorganizowane w siedzibie Zamawiającego (może mieć formę zdalną).

- szkolenie zostanie przeprowadzone dla 10 osób,
- szkolenie będzie trwało co najmniej 8 godzin,
- ze szkolenia Wykonawca przekaże Zamawiającemu instrukcje do poszczególnych modułów lub jeżeli szkolenie będzie miało formę zdalną, Wykonawca nagra całość szkolenia i przekaże Zamawiającemu,
- szkolenie będzie dotyczyło opisu wszystkich dostępnych usług w Systemie ze szczególnym uwzględnieniem modułów: iFlow - Panel Koordynatora, iFlow - Panel konfiguracyjny, Calendar, Business Intelligence,

- w wyniku przeprowadzonego szkolenia powstaną przykładowe przyciski służące jako wzorzec do powielania,
 - z przeprowadzonego szkolenia zostanie sporządzony protokół odbioru zgodnie z Załącznikiem nr 2 do umowy.
5. W ramach asysty Wykonawca:
- 1) zapewni kompleksową obsługę techniczną Systemu,
 - 2) zapewni wsparcie producenta Systemu w zakresie funkcjonowania i aktualności oprogramowania (Software Maintenance).

§ 2

W przypadku wykonywania przedmiotu umowy przy pomocy podwykonawców Wykonawca ponosi odpowiedzialność wobec Zamawiającego za wszystkie działania lub zaniechania podwykonawców, jak za własne oraz ponosi pełną odpowiedzialność za jakość i terminowość prac, które wykonuje przy pomocy podwykonawców.

§ 3

Wykonawca ponosi odpowiedzialność za dołączone do sprzętu identyfikatory, licencje i inne dokumenty określające producenta, legalność, jakość wykonania, standard, zgodność z obowiązującymi normami.

§ 4

1. Zamawiający jako swojego przedstawiciela, odpowiedzialnego za kontakty z Wykonawcą i za realizację umowy, wskazuje, email:
2. Wykonawca jako swojego przedstawiciela, odpowiedzialnego za kontakty z Zamawiającym i za realizację umowy, wskazuje, email:

§ 5

1. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 1 Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie obejmujące wszystkie koszty związane z realizacją zadania niezbędne do jego wykonania z uwzględnieniem wszystkich opłat i podatków (w tym podatek VAT – dotyczy podmiotu będącego czynnym podatnikiem podatku VAT) w łącznej kwocie brutto (..... złotych) zł, w tym wynagrodzenie netto w kwocie (..... złotych) zł oraz podatek VAT w kwocie (.....) zł.
2. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 7 ust 2, Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe obejmujące wszystkie koszty związane z realizacją zadania niezbędne do jego wykonania z uwzględnieniem wszystkich opłat i podatków (w tym podatek VAT – dotyczy podmiotu będącego czynnym podatnikiem podatku VAT) w łącznej kwocie brutto (..... złotych) zł, w tym wynagrodzenie netto w kwocie (..... złotych) zł oraz podatek VAT w kwocie (..... złote) zł.
3. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy za usługi wykonywane w okresie obowiązywania umowy nie może przekroczyć kwoty brutto (..... złotych) zł, w tym wynagrodzenie netto w kwocie (..... złotych) zł oraz podatek VAT w kwocie (..... złotych) zł.
4. Zapłata wynagrodzeń nastąpi w terminie 21 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego faktur VAT wystawionych przez Wykonawcę.

5. Płatność ze środków budżetu Miasta Lublin na rok 2021, dział, rozdział, paragraf, zadanie:.....
6. Wykonawca nie może przenieść wierzytelności wynikających z niniejszej umowy na osobę trzecią bez zgody Zamawiającego.

§ 6

Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez okres 12 miesięcy.

§ 7

1. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) dokonywania w siedzibie Zamawiającego napraw awarii, usterek sprzętu oraz usuwania przyczyn jego niestabilnej pracy w terminie 72 godzin od momentu zgłoszenia awarii, a w przypadku niemożności wykonania tych czynności na miejscu – wymiany sprzętu na zastępczy, w pełni zgodny z wymienianym, o nie gorszych parametrach – jeżeli naprawa trwa dłużej niż 72 godziny;
 - 2) wymiany sprzętu na fabrycznie nowy, o nie gorszych parametrach – w przypadku, gdy w okresie obowiązywania umowy sprzęt ulegnie naturalnemu zużyciu i nie będzie możliwa jego naprawa;
 - 3) usuwania wszelkich zgłoszonych przez Zamawiającego nieprawidłowości w funkcjonowaniu oprogramowania w terminie 72 godzin od momentu zgłoszenia awarii w przypadku błędu krytycznego, rozumianego jako błąd uniemożliwiający Zamawiającemu korzystanie z funkcji oprogramowania niezbędnych do bieżącej pracy, oraz 5 dni roboczych w przypadku pozostałych błędów.
 - 4) przyjmowania zgłoszeń awarii w dni robocze w godzinach pracy urzędu pod numerem telefonu:
 - 5) udzielania nielimitowanych konsultacji w zakresie obsługi i funkcjonowania sprzętu pod numerem telefonu: w godzinach pracy urzędu;
 - 6) udzielania nieodpłatnego doradztwa w zakresie aktualizacji oprogramowania.
2. Wszelkie czynności wykraczające poza zakres obowiązków Wykonawcy, o których mowa w ust. 1 oraz w § 1 ust 1, takie jak prace montażowe i demontażowe sprzętu oraz prace konfiguracyjne i modyfikujące realizowane będą zgodnie z potrzebami Zamawiającego w czasie trwania umowy, w wymiarze do 24 roboczogodzin. Zamawiający wyśle na wskazany przez Wykonawcę adres e-mail zapotrzebowanie na wykonanie prac. Wykonawca oceni pracochłonność oraz przedstawi harmonogram prac i po ich zaakceptowaniu przez Zamawiającego, przystąpi do ich realizacji. Każdorazowo po zakończeniu realizacji zlecenia, zostanie podpisany protokół odbioru prac, stanowiący podstawę wystawienia faktury VAT.
3. Gwarancją nie są objęte:
 - 1) uszkodzenia mechaniczne lub termiczne sprzętu, powstałe w wyniku działania czynników zewnętrznych (spowodowane zalaniem wodą, wyładowaniami atmosferycznymi, przepięciami w sieci energetycznej);
 - 2) uszkodzenia sprzętu powstałe w wyniku dokonania przez Zamawiającego napraw lub przeróbek we własnym zakresie;
 - 3) uszkodzenia spowodowane przez nieprawidłową instalację lub konfigurację sprzętu, powstałe w wyniku użytkowania w sposób niezgodny z przeznaczeniem, powstałe wskutek działania wadliwego oprogramowania, zasilania nieodpowiednim napięciem a także inne, powstałe z winy użytkownika;
4. Odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenia sprzętu powstałe od momentu jego wydania Wykonawcy do momentu jego odebrania przez Zamawiającego ponosi Wyko-

- nawca.
5. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień Zamawiającego wynikających z innych przepisów prawa.
 6. Wykonawca w ramach wynagrodzenia otrzymanego za wykonanie umowy, o którym mowa w § 5 ust. 3 zapewni, przez okres obowiązywania umowy, wszystkie potrzebne do wykonania napraw części zamienne, podzespoły, materiały dodatkowe, narzędzia, przyrządy, dokumentacje i inne elementy niezbędne do naprawy dostarczonych urządzeń i oprogramowania.
 7. Wykonanie naprawy będzie potwierdzone protokołem sporządzonym przez przedstawicieli stron.

§ 8

1. Uchybienie przez Wykonawcę zobowiązaniu określone w § 7 ust. 1 pkt 1) lub § 7 ust. 1 pkt 3) skutkuje naliczeniem przez Zamawiającego kary umownej za każde zgłoszenie w wysokości 100 zł za każdy dzień zwłoki.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 3 w przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy.
3. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 3 w przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego.
4. Odstąpienie od umowy będzie wywierało skutek pomiędzy stronami umowy z momentem doręczenia drugiej stronie oświadczenia o odstąpieniu i będzie wywierało skutek na przyszłość, przy zachowaniu w pełni przez Zamawiającego wszystkich uprawnień, które Zamawiający nabył przed datą złożenia oświadczenia o odstąpieniu, w tym w szczególności uprawnień z rękojmi, gwarancji i kar umownych i odszkodowania.
5. Strony mogą odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach uzasadniających odstąpienie.
6. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego kary umowne na zasadach ogólnych.

§ 9

1. Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie, w celu i na zasadach określonych w Załączniku nr 1 do Umowy (Wzór umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych) w celu realizacji czynności określonych w § 1 Umowy.
2. Wykonawca w terminie 3 dni od podpisania Umowy podpisze z Zamawiającym umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych.

§ 10

Zmiana postanowień niniejszej umowy może nastąpić wyłącznie za zgodą obu Stron wyrażoną w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.

§ 11

Ewentualne spory wynikłe w związku z realizacją niniejszej umowy strony będą rozstrzygać w drodze polubownej. W przypadku nieosiągnięcia porozumienia, spory rozstrzygać będzie sąd właściwy rzeczowo dla siedziby Zamawiającego.

§ 12

Umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy i jeden dla Zamawiającego.

.....
(Zamawiający)

.....
(Wykonawca)

.....
(Kontrasygnata Skarbnika)

Załączniki:

1. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. Protokół odbioru.