

UMOWA NR CUI-ZZ.022.....2025

zawarta w dniu pomiędzy:

Gminą Wrocław z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8, w imieniu i na rzecz, której działa Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, ul. Namysłowska 8, 50-304 Wrocław, NIP 8971383551, REGON 022287361 reprezentowane przez:

Pana Tymoteusza Przybylskiego

Dyrektora Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, działającego w imieniu Gminy Wrocław zgodnie z pełnomocnictwem Prezydenta Wrocławia Nr r., przy kontrasygnacie – **Piotra Kornausa** Głównego Księgowego Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu

zwaną dalej „**Zamawiającym**”,

a

....., ul.; zarejestrowany w Sądzie Rejonowym dla Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr, będący płatnikiem podatku VAT, o numerze NIP:, REGON:,

którą reprezentuje:

Pan/-i -

zwanym dalej **Wykonawcą**,

zwanymi dalej **Stronami**,

zawartą w wyniku przeprowadzonego postępowania w trybie podstawowym bez negocjacji, na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2024 r., poz. 1320 ze zmian.),

o następującej treści:

§ 1**Definicje pojęć**

Poniższe pojęcia powołane będą w treści niniejszej Umowy w następującym znaczeniu:

- 1) **Awaria** – każda Wada Systemu, niedostępność Systemu lub niezgodność Systemu wyspecyfikowana Umową, Opisem Przedmiotu Zamówienia, Analizą Systemową, Dokumentacją lub jakąkolwiek inną funkcjonalnością Systemu,

niezależnie od przyczyny wystąpienia takiej nieprawidłowości. Ilekroć w Umowie jest mowa o Awarii Strony będą rozumieć przez to Awarię Krytyczną, Awarię Niekrytyczną, Podatność Krytyczną, Podatność Średnią i Niską;

- 2) **Awaria Krytyczna** – Wada Systemu CC uniemożliwiająca realizację przez System CC podstawowych funkcjonalności tj. System CC nie działa w ogóle lub nie działają jego kluczowe funkcjonalności, a w szczególności kiedy wystąpi którakolwiek z okoliczności wymienionych poniżej:
 - a) brak możliwości wykonywania połączeń telefonicznych do/z sieci publicznych lub wewnętrznych, dla więcej niż trzech numerów telefonów Systemu CC,
 - b) nie działają zapowiedzi głosowe i możliwość wybierania połączeń wewnętrznych z użyciem IVR,
 - c) nie działa nagrywanie rozmów telefonicznych,
 - d) nie działa redundancja Systemu CC,
 - e) nie działa System operacyjny, CIC lub oprogramowanie znajdujące się na serwerach Systemu CC;
- 3) **Awaria Niekrytyczna** – każda Wada Systemu CC nie będąca Awarią Krytyczną; w szczególności stan, w którym System CC realizuje podstawowe funkcjonalności, lecz może pracować z mniejszą wydajnością, z wykorzystaniem rozwiązań zastępczych zaproponowanych przez Wykonawcę;
- 4) **Call Center** – centrum obsługi telefonicznej zgłoszeń;
- 5) **Całkowite wynagrodzenie brutto Wykonawcy** – wynagrodzenie brutto, o którym mowa w § 10 ust. 1;
- 6) **Cisco CUCM** – Cisco Unified Communications Manager, System zarządzania telefonią VoIP w UMW. System Cisco CUCM jest elementem Systemu CC. CUCM jest klastrem składającym się z wielu serwerów;
- 7) **CIC** – z ang. Customer Interaction Center; funkcjonujące u Zamawiającego interaktywne centrum kontaktowe, zawierające zaawansowane funkcje potrzebne do kierowania i obsługi rozmów telefonicznych. CIC jest Systemem/rozwiązaniem sprzętowo-programowym stworzonym przez firmę Genesys służącym do zarządzania i obsługi ruchu telefonicznego Call Center opartego na technologii VoIP. W ramach CIC funkcjonują m.in. podSystem (z ang. subSystem) Interaction Media Server oraz podSystem (z ang. subSystem) Customer Interaction Center Server. CIC jest elementem Systemu CC. Ilekroć w Umowie mowa o CIC bez doprecyzowywania jego wersji, należy przez to rozumieć CIC w wersji 2023 R2;
- 8) **CUI** – Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, jednostka budżetowa Gminy Wrocław, powołana uchwałą nr XLIX/1221/13 Rady Miejskiej Wrocławia z

dnia 17 października 2013 r. w sprawie nadania statutu Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu (Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia z 2013 r., poz. 407), z siedzibą we Wrocławiu, działająca za Gminę Wrocław w zakresie realizacji Umowy, w związku z faktem, iż przedmiot umowy mieści się w zakresie statutowym zadań ww. jednostki.

- 9) **Dni Robocze** – dni tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy oraz wewnętrznych dni wolnych Zamawiającego (tj. dni określonych przez zarządzenia wewnętrzne Zamawiającego), jeśli Wykonawca został o takim wewnętrznym dniu wolnym powiadomiony, na co najmniej 7 dni kalendarzowych przed danym wewnętrznym dniem wolnym;
- 10) **Etap** – etap realizacji umowy wymieniony w § 4 ust. 2;
- 11) **Gmina** – Urząd Miejski Wrocławia i Jednostki budżetowe Gminy.
- 12) **IVR** – z ang. Interactive Voice Response; nazwa Systemu telekomunikacyjnego, umożliwiającego interaktywną obsługę osoby dzwoniącej;
- 13) **MSA** – z ang. Media Server Appliance;
- 14) **Oferta Wykonawcy** – oferta Wykonawcy złożona w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
- 15) **Okno Serwisowe** – czas, w którym dostęp Wykonawcy do Systemu CC będzie ograniczony/wyłączony. Okno Serwisowe rozpoczyna się w każdy roboczy czwartek o godzinie 18.00 i kończy się w następnym dniu (tj. w piątek) o godzinie 6.00. Wykonawca ma obowiązek uwzględnić Okno Serwisowe w realizowaniu przez siebie przedmiotu Umowy, tak aby był on realizowany należycie;
- 16) **Opieka Serwisowa** – wszelkie działania, których efektem jest usunięcie wad sprzętu i oprogramowania składających się na System CC;
- 17) **Podatność** – właściwość Systemu, która może być wykorzystana przez zagrożenie cyberbezpieczeństwa, ilekroć w Umowie jest mowa o Podatności Strony będą rozumieć przez to Podatność Krytyczną, Podatność Średnią i Niską.
- 18) **Podatność Krytyczna** – błędy bezpieczeństwa Systemu umożliwiające całkowitą penetrację Systemu. Są to błędy umożliwiające wydobycie istotnych i prywatnych danych z Systemu, dostęp do bazy danych za pomocą ataków, możliwość zdalnego wykonania kodu na maszynie, podniesienie uprawnień, podgląd lub edycję plików systemowych, ominięcie autoryzacji, itp. Podatności te mogą mieć także wpływ na zasadnicze działania biznesowe, takich jak rozszerzenie przywilejów o możliwości administrowania, ujawnienie lub uszkodzenie ważnych zasobów informacyjnych o znaczącej wartości, odmowa usługi dotycząca funkcji IT, jak również błędy bezpieczeństwa systemów lub podatności krytyczne, które mogą być zrealizowane tylko w specyficznych

warunkach. Mają skutki ograniczone, dotyczące systemów IT lub drugorzędnych działań biznesowych, takich jak utrata produktywności, niestabilność Systemu, poszerzeniu uprawnień, lecz same w sobie nie umożliwiają penetracji.

- 19) **Podatność Średnia i Niska** – błędy bezpieczeństwa w Systemie mające minimalny bezpośredni wpływ na zasoby informacyjne i mogące nieść ryzyko ujawnienia mniej istotnych informacji lub chwilowe zakłócenia w działaniu usług. Podatności sklasyfikowane na tym poziomie mogą się przyczynić do dokładniejszego poznania Systemu, ale same w sobie nie umożliwiają przełamania zabezpieczeń. Do tego poziomu błędów zalicza się także błędy z poziomu średniego, ale możliwe do wykonania tylko w specyficznych warunkach.
- 20) **Protokół Odbioru** – Protokół Odbioru, o którym mowa w § 8 ust. 2; w razie wątpliwości poczytuje się, że ilekroć w Umowie mowa o podpisaniu Protokołu Odbioru Końcowego, oznacza to jego podpisanie przez obie strony;
- 21) **Serwery CIC** – zarządzające serwery Systemu CC;
- 22) **Serwery MSA** – serwer mediów Systemu CC;
- 23) **SWZ** – specyfikacja warunków zamówienia udostępniona w ramach postępowania o udzielenie zamówienia publicznego.
- 24) **System** – zbiór urządzeń oraz oprogramowania tworzący spójny zestaw współdziałających ze sobą elementów służących do realizacji określonych funkcjonalności;
- 25) **System CC** – określony w załączniku nr 1 do Umowy System Contact Center służący do automatycznej obsługi klienta będący rozwiązaniem sprzętowym i programowym dedykowanym do obsługi przychodzących zgłoszeń telefonicznych, zintegrowany z Systemem telefonii VoIP Zamawiającego. System CC jest sprzężony z istniejącym Systemem telefonicznym IP bazującym na rozwiązaniu Cisco CUCM (Cisco Unified Call Manager) ver. 12.5 za pomocą protokołów pracujących na bazie protokołów zgodnych z Cisco CUCM: SIP - styk do sieci PSTN oraz SCCP - telefony agentów. Telefony VoIP agentów są rejestrowane i zarządzane w Cisco CUCM. System CC wykorzystuje do przesyłania strumień głosowy kodek G.711.
- 26) **Umowa** – niniejsza umowa;
- 27) **UMW** – Urząd Miejski Wrocławia;
- 28) **Ustawa o ochronie danych osobowych** - ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1781);
- 29) **Wada** – każda wada fizyczna (a w odniesieniu do utworów każda usterka) oraz każda wada prawna przedmiotu materialnego lub niematerialnego (w szczególności: programu komputerowego); w odniesieniu do usług (w

szczegółności usług Systemowych) wadą jest w szczególności ich niedostępność lub ich nieprawidłowe funkcjonowanie;

- 30) **Wsparcie Techniczne** – usługa polegająca na udzielaniu Zamawiającemu telefonicznego oraz drogą elektroniczną wsparcia przez konsultantów Wykonawcy w rozwiązywaniu problemów dotyczących funkcjonowania Systemu CC. Pomoc w rozwiązywaniu problemów ze sprzętem lub oprogramowaniem, w szczególności: odpowiadanie na zapytania Zamawiającego co do sposobu przeprowadzenia pewnych działań/operacji w Systemie CC np. skonfigurowania Systemu CC lub uruchomieniu nowych funkcjonalności Systemu CC; Do korzystania z tej usługi są uprawnione osoby wskazane przez Zamawiającego.
- 31) **VoIP Gateway** – urządzenie sieci LAN pełniące rolę pośrednika pomiędzy różnymi Systemami telefonii. VoIP Gateway realizują połączenie sieci VoIP UMW z operatorem i są elementami Systemu CC ;
- 32) **VPN** – z ang. Virtual Private Network;
- 33) **Zgłoszenie Serwisowe** – zgłoszenie Wykonawcy zaistnienia Awarii i konieczności jej usunięcia lub konieczności udzielenia wsparcia technicznego w związku z powstałym zagadnieniem/problemem z Systemem CC.

§ 2

Cel i przedmiot Umowy

1. Celem umowy jest:
 - 1) zapewnienie nieprzerwanego działania Systemu CC (godziny działania Systemu: od 07:45 do 18:00) służącego do zgłaszania i obsługi zapytań, incydentów (w tym incydentów bezpieczeństwa), itp. związanych z bieżącym funkcjonowaniem infrastruktury miejskiej; przez różne podmioty (w szczególności: mieszkańców oraz klientów UMW i Gminy Wrocław).
 - 2) zapewnienie redundancji i niezawodności Systemu CC.
2. W ramach realizacji przedmiotu Umowy Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia wsparcia dla Systemu CC, a Zamawiający zobowiązuje się do wypłaty Wykonawcy wynagrodzenia za należytą realizację przedmiotu Umowy.
3. W zakresie przedmiotu Umowy, o którym mowa w ust. 2, Wykonawca zobowiązuje się do:
 - 1) zapewnienia Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej dla Systemu CC:
 - a) świadczenie Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej Wykonawcy nad posiadanym przez Zamawiającego Systemem CC, w tym w szczególności świadczenie wsparcia technicznego przez Wykonawcę w rozwiązywaniu problemów związanych m.in. z:
 - aktualizacją oprogramowania Systemu CC,

- bieżącą eksploatacją oraz zmianami w konfiguracji Systemu CC;
 - b) świadczenie Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej przez Wykonawcę w zakresie integracji CIC z Cisco CUCM, zarówno po stronie konfiguracji CIC, jak i po stronie Cisco CUCM oraz urządzeń VoIP Gateway;
 - c) wykonywanie przez Wykonawcę na wniosek Zamawiającego instalacji aktualizacji oprogramowania CIC (w ramach aktualnej wersji głównej Systemu CC) używanego przez Zamawiającego, w przypadku, gdy „aktualizacje” zostaną opublikowane przez podmiot dysponujący majątkowymi prawami autorskimi do oprogramowania (z wyłączeniem niezbędnych prac związanych z fizyczną modernizacją architektury Systemu CC).
 - d) świadczenie Wsparcia Technicznego przez Wykonawcę oraz zapewnienie Wsparcia Technicznego przez podmiot dysponujący majątkowymi prawami autorskimi do oprogramowania, dla oprogramowania wchodzącego w skład CIC (tj. wykupienie przez Wykonawcę odpowiednich „pakietów” serwisowych/wsparcia technicznego u producenta oprogramowania lub zawarcie z podmiotem któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania innej umowy w ramach której będzie on świadczył na rzecz Zamawiającego Wsparcie Techniczne),
- 2) w ramach realizacji przedmiotu umowy, nie wcześniej niż po zakończeniu Etapu II (§ 4 ust. 2 pkt 2), Zamawiający przewiduje udzielenie Wykonawcy w ramach prawa opcji zamówienia dodatkowego, w ramach którego Wykonawca zapewni tożsame jak w ust. 3 pkt 1 Wsparcie Techniczne Wsparcie i Opiekę Serwisową dla Systemu CC przez 12 miesięcy. Strony zgodnie ustalają, iż skorzystanie z prawa opcji jest uprawnieniem Zamawiającego a nie jego obowiązkiem a Wykonawcy nie przysługuje roszczenie o jego udzielenie .
- 3) Szczegóły realizacji przedmiotu umowy w zakresie, o którym mowa w ust. 3 pkt 1 zawiera załącznik nr 1 i 2.

§ 3

Warunki ogólne

1. Strony zobowiązują się ściśle współpracować w celu jak najbardziej efektywnej realizacji Umowy, zgodnie z jej treścią, zasadami uczciwego obrotu gospodarczego, zasadami etyki zawodowej dbając jednocześnie o dobre imię drugiej Strony.
2. Wykonawca oświadcza, iż posiada niezbędną wiedzę, umiejętności oraz kwalifikacje do wykonania przedmiotu niniejszej Umowy.

3. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy z zachowaniem należytej staranności, z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej, w szczególności zgodnie z: postanowieniami Umowy (w tym załącznikami do Umowy), SWZ, Ofertą Wykonawcy, obowiązującymi przepisami, normami technicznymi i zasadami dostępnej wiedzy technicznej.
4. Przy wykonywaniu Umowy Wykonawca ponosi odpowiedzialność w szczególności za wszelkie szkody (majątkowe i osobowe) wyrządzone Zamawiającemu, w tym za szkody wyrządzone przy wykonywaniu Umowy lub przy okazji wykonywania Umowy przez osoby za pomocą, których Wykonawca Umowę wykonuje lub którym powierza wykonanie Umowy. W razie wątpliwości poczytuje się, że odpowiedzialność Wykonawcy i osób za pomocą, których Wykonawca Umowę wykonuje lub którym powierza wykonanie Umowy jest solidarna oraz że Wykonawca ponosi odpowiedzialność do pełnej wartości szkody wyrządzonej przez osobę za pomocą, której Wykonawca Umowę wykonuje lub której powierza wykonanie Umowy.
5. Wszelki sprzęt i usługi (np. Wsparcie Techniczne), które mają być świadczone przez producenta sprzętu lub podmiot któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania muszą pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji. Wszelkie oprogramowanie dostarczane w ramach Umowy musi pochodzić z oficjalnego kanału dystrybucji podmiotu, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania i posiadać licencje zapewniające w pełni legalne korzystanie z Systemu CC co najmniej w zakresie dotychczasowym lub szerszym.
6. Wykonawca zobowiązuje się przestrzegać obowiązujących zasad BHP i ppoż. i ponosi pełną odpowiedzialność za ich naruszenie. Zamawiający zobowiązuje się zapoznać Wykonawcę z przepisami w zakresie BHP i ppoż. obowiązującymi w lokalizacjach, w których będzie realizowany przedmiot Umowy.
7. Zakres prac określonych Umową obejmuje newralgiczne elementy Systemu informatycznego Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją Umowy w taki sposób by nie spowodowały one przerw lub zakłóceń w działaniu tego Systemu oraz zapewnienia na akceptowalnym poziomie bezpieczeństwa tego Systemu, a w szczególności: zmiany konfiguracyjne wprowadzane przez Wykonawcę na urządzeniach Zamawiającego nie mogą wpływać negatywnie na pracę działających usług na tych urządzeniach i Systemach powiązanych (nie mogą zakłócać lub pogarszać jakości ich pracy). Ponadto wszelkie prace wymagające wyłączenia urządzeń Zamawiającego wymagają wcześniejszego uzgodnienia z Zamawiającym.
8. Wykonawca oświadcza, iż nie będzie prowadził w związku z wykonywaniem Umowy jakichkolwiek działań naruszających prawa autorskie i licencyjne osób trzecich.

9. Wykonawca oświadcza, że przysługują mu autorskie prawa majątkowe do wszelkich utworów objętych Umową lub powstałych w wyniku realizacji niniejszej Umowy, w tym programów komputerowych i związanej z nimi dokumentacji. Jeżeli elementem utworów miałyby być jakiegokolwiek utwory, co do których prawa autorskie przysługują osobom innym niż Wykonawca, Wykonawca oświadcza, iż jest uprawniony do udzielania osobom trzecim licencji na te utwory w zakresie koniecznym dla realizacji niniejszej Umowy.
10. Wykonawca gwarantuje, iż w związku z realizacją Umowy wobec Zamawiającego nie zostaną skierowane żadne, roszczenia osób trzecich z tytułu naruszenia praw autorskich lub praw własności przemysłowej. W przypadku skierowania jakichkolwiek roszczeń osób trzecich przeciwko Zamawiającemu, Wykonawca zobowiązuje się przystąpić do toczących się postępowań i pokryć wszelkie powstałe z tego tytułu koszty. W szczególności, w przypadku wytoczenia przeciwko Zamawiającemu lub innemu podmiotowi uprawnionemu na podstawie niniejszej Umowy powództwa z tytułu naruszenia praw autorskich, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie z tym związane koszty i odszkodowania, w tym w szczególności potwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu koszty obsługi prawnej zasądzone od Zamawiającego lub jego następców prawnych. Wykonawca ponosi odpowiedzialność do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
11. Zamawiający zobowiązany jest zapewnić Wykonawcy w miejscu realizacji Umowy odpowiednie warunki do wykonania Umowy.

§ 4

Terminy i miejsce wykonania Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na okres od dnia jej zawarcia do dnia upływu 24 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej Etapu II, z zastrzeżeniem terminów, o których mowa w ust. 2.
2. Przedmiot umowy będzie realizowany w podziale na kilka etapów:
 - 1) Etap I – od dnia zawarcia Umowy do dnia rozpoczęcia realizacji wszelkich świadczeń składających się na przedmiot umowy, o którym mowa w § 2 ust. 3 pkt 1 (w tym w szczególności zapewnienie Wsparcia Technicznego przez podmiot, któremu przysługują majątkowe prawa autorskie do oprogramowania), ale nie później niż w terminie 3 dni od dnia zawarcia Umowy – przygotowanie do świadczenia Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej dla Systemu CC;
 - 2) Etap II – przez 12 miesięcy od dnia zakończenia Etapu I – świadczenie Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej dla Systemu CC. Pierwszym dniem Etapu II jest dzień odbioru Etapu I.

- 3) Etap III (Opcja) – przez 12 miesięcy od dnia zakończenia Etapu II – świadczenie Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej dla Systemu CC – realizowany w ramach prawa opcji.
3. Prawo opcji, o którym mowa w ust. 2 pkt 3) będzie realizowane w przypadku faktycznych potrzeb Zamawiającego i jego możliwości finansowych. Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia w związku z rezygnacją z realizacji prawa opcji.
4. Zamawiający rozpocznie realizację, w ramach prawa opcji, w przypadku, gdy w terminie 30 dni przed upływem poprzedniego Etapu realizacji nie prześle do Wykonawcy informacji o rezygnacji z realizacji umowy w ramach prawa opcji. Informacja musi być złożona w formie elektronicznej, podpisana przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego. Brak przesłanej rezygnacji oznacza kontynuację umowy w ramach praw opcji.
5. Przedmiot Umowy będzie realizowany w lokalizacjach na terenie Wrocławia wskazanych przez Zamawiającego.

§ 5

Osoby do kontaktu

Osobami upoważnionymi do dokonywania uzgodnień merytorycznych w sprawach związanych z realizacją Umowy oraz podpisywania protokołów odbioru są:

1) ze strony Zamawiającego:

....., adres email:

2) ze strony Wykonawcy:

....., adres email:

§ 6

Podwykonawcy

1. Wykonawca wykona przedmiot umowy siłami własnymi, bez udziału podwykonawców.

lub

Wykonawca, przy realizacji przedmiotu umowy, skorzysta z pomocy podwykonawcy:

.....

2. Wprowadzenie podwykonawcy, po podpisaniu umowy, wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.

3. Zamawiający wrazi pisemną zgodę na wprowadzenie podwykonawcy, w przypadku gdy:
 - a) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do wglądu, umowę o podwykonawstwo, zawierającą w szczególności:
 - sposób rozliczania się z podwykonawcą;
 - b) Podwykonawca prześle Zamawiającemu, poprzez Wykonawcę, oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia podwykonawcy, o których mowa: w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. 2025, poz. 514) i w art. 5k Rozporządzenia Rady (UE) 2022/576 z dnia 8 kwietnia 2022 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie – w zakresie wymaganym tymi aktami prawnymi.
4. Każda zmiana podwykonawcy wymaga sporządzenia pisemnego aneksu do niniejszej umowy.

§ 7

VPN

1. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp, poza Oknem Serwisowym, do zasobów sieci teleinformatycznej MAN Wrocław za pośrednictwem VPN, w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy.
2. Warunkiem korzystania przez Wykonawcę z usługi zdalnego dostępu VPN będzie przekazanie Zamawiającemu listy pracowników Wykonawcy uprawnionych do otrzymania dostępu do VPN, która po jej przekazaniu stanowić będzie załącznik nr 4 do Umowy, oraz informacji na temat zasobów sieci, do których chce uzyskać dostęp zdalny oraz zawarcie Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącej załącznik nr 5 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach w strukturze organizacyjnej projektu mającej wpływ na zawartość listy pracowników, o której mowa w zdaniu poprzednim (np. zwolnienie pracownika).
3. Przystąpienie do prac na bazach danych Zamawiającego przez Wykonawcę, zostanie każdorazowo poprzedzone informacją przekazaną drogą elektroniczną z podaniem czasu, zakresu prac i danych osoby wykonującej zadanie (imię, nazwisko, identyfikator Systemowy).
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. Możliwość korzystania z usługi zdalnego dostępu VPN jest udzielana Wykonawcy na okres trwania Umowy.
6. Zamawiający nie gwarantuje ciągłego działania usługi zdalnego dostępu VPN jednak dołoży on wszelkich starań, aby przerwy w dostępie działania usługi były jak najkrótsze. Zamawiający oświadcza, że dostępność usługi zdalnego dostępu VPN powinna wynosić około 90%.
7. Brak możliwości skorzystania z usługi zdalnego dostępu VPN do Systemu przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego powoduje, iż czasy reakcji i usunięcia Awarii, o których mowa w załączniku nr 2 do Umowy, ulegają zawieszeniu i biegną dalej dopiero od momentu usunięcia problemu przez Zamawiającego. Ciężar udowodnienia braku działania usługi zdalnego dostępu VPN z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego spoczywa na Wykonawcy. Strony zgodnie ustalają, że Wykonawca może skutecznie wskazywać, że usługi zdalnego dostępu VPN nie działają z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, w szczególności w oparciu o logi z VPN przygotowane zgodnie z instrukcją użytkownika VPN stanowiącą załącznik nr 3 do Umowy.
8. Instrukcje dotyczące instalacji oraz konfiguracji oprogramowania umożliwiającego korzystanie z usługi zdalnego dostępu VPN, znajdują się w załączniku nr 3 do Umowy.

§ 8

Odbiór – postanowienia ogólne

1. W ramach Umowy przewidziany jest odbiór potwierdzony protokołem odbioru stanowiącym formalne potwierdzenie odbioru danej części przedmiotu Umowy, sporządzonym przez Wykonawcę i podpisanym przez obie Strony, w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla Wykonawcy i Zamawiającego. Etap uważa się za zakończony w dniu podpisania protokołu jego odbioru, chyba że co innego wynika z jego treści.
2. Wymaganymi załącznikami do Protokołu Odbioru Końcowego Etapu I, lub w przypadku skorzystania z prawa opcji w ramach Etapu II, są w szczególności: przekazane przez Wykonawcę informacje kontaktowe (telefony, adresy poczty elektronicznej, itp.) na które Zamawiający w ramach Etapu II, lub w przypadku skorzystania z prawa opcji w ramach Etapu III, będzie przekazywał Zgłoszenia Serwisowe dotyczące Systemu CC z zakresu Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej.

§ 9

Odbiór - procedura odbioru

1. Jeżeli, Umowa nie ustanawia szczególnej procedury odbioru, Strony ustalają następującą procedurę odbioru:
 - 1) Wykonawca zgłosi Zamawiającemu gotowość do odbioru po należyтым wykonaniu części przedmiotu Umowy objętej odbiorem;

- 2) Zamawiający wyznaczy w terminie 2-óch dni roboczych termin rozpoczęcia odbioru przypadający nie później niż w ciągu 5 dni roboczych od daty otrzymania zgłoszenia o gotowości do odbioru, zawiadamiając o tym Wykonawcę; w przypadku braku wyznaczenia terminu przez Zamawiającego uznaje się, że termin odbioru został wyznaczony na 5 dzień roboczy od daty otrzymania zgłoszenia o gotowości do odbioru;
 - 3) w ramach odbioru Zamawiający dokona weryfikacji przedłożonej do odbioru części przedmiotu Umowy i:
 - a) dokona odbioru podpisując Protokół Odbioru bez zastrzeżeń, albo
 - b) – w przypadku stwierdzenia niewykonania Umowy lub nienależytego wykonania Umowy – Zamawiający odmówi dokonania odbioru, zgłosi zastrzeżenia co do należytego wykonania Umowy i zobowiąże Wykonawcę do należytego wykonania zgłoszonego do odbioru przedmiotu Umowy, w terminie nie krótszym niż 3 Dni Robocze;
 - 4) w przypadku opisanym w pkt 3 lit. b Wykonawca zrealizuje należycie przedmiot Umowy w zakresie zgłoszonych przez Zamawiającego zastrzeżeń, po czym ponownie zgłosi gotowość do odbioru;
 - 5) do dalszego postępowania stosuje się pkt 2-4.
2. Niezgłoszenie zastrzeżeń do Protokołu Odbioru Końcowego w ramach procedury odbioru w szczególności nie wyłącza odpowiedzialności, za wady które istniały, lecz nie zostały stwierdzone w procedurze odbioru.
 3. Wszelkie powiadomienia (w tym zgłoszenie gotowości do odbioru) dokonywane przez Strony, w trakcie odbioru, odbioru licencji i odbioru końcowego odbywać się będą w formie wskazanej w § 18 ust. 3 pkt 1 - 3.
 4. Za datę dokonania odbioru uważa się datę podpisania protokołu, o którym mowa w ust. 1 pkt 3 lit. a, chyba że co innego wynika z treści protokołu.
 5. Protokół Odbioru przygotowujący jest przez Zamawiającego w procedurze odbioru.

§ 10

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy Wykonawca otrzyma całkowite wynagrodzenie (bez prawa opcji) w kwocie nie wyższej niż:
(słownie:.....) złotych netto powiększone o podatek VAT według stawki obowiązującej w momencie powstania obowiązku podatkowego w wysokości (słownie:) złotych, co stanowi łącznie (słownie:) złotych brutto.
2. Z tytułu realizacji prawa opcji Wykonawca otrzyma.....
(słownie:.....) złotych netto powiększone o podatek VAT według stawki obowiązującej w momencie powstania obowiązku podatkowego w wysokości (słownie:) złotych, co stanowi łącznie (słownie:) złotych brutto.

3. Łączne wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu umowy z uwzględnieniem prawa opcji (słownie:.....) złotych netto powiększone o podatek VAT według stawki obowiązującej w momencie powstania obowiązku podatkowego w wysokości (słownie:) złotych, co stanowi łącznie (słownie:) złotych brutto.
4. Wynagrodzenie za należytą realizację świadczenia Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej dla Systemu CC, o których mowa w § 2 ust. 3, będzie płatne z góry, stosownie do realizowanego zakresu Umowy.
5. Jeżeli w danym Etapie wystąpiły dni, w których nie były świadczone Wsparcie Techniczne lub Opieka Serwisowa dla Systemu CC, zamawiający może pomniejszyć wynagrodzenie Wykonawcy proporcjonalnie do liczby dni, w których nie były świadczone Wsparcie Techniczne lub Opieka Serwisowa dla Systemu CC. W razie wątpliwości poczytuje się, że wypłata pełnego wynagrodzenia za dany Etap, w którym wystąpiły dni, w których nie były świadczone Wsparcie Techniczne lub Opieka Serwisowa dla Systemu CC, nie oznacza rezygnacji Zamawiającego z roszczenia do pomniejszenia wynagrodzenia Wykonawcy, o którym mowa w zd. 1 (w szczególności Zamawiający może obniżyć wynagrodzenie Wykonawcy w kolejnym lub kilku kolejnych Etapach). Roszczenie Zamawiającego o pomniejszenie wynagrodzenia może zostać zrealizowane w szczególności poprzez dokonanie potrącenia.
6. W przypadku odstąpienia od Umowy, z zastrzeżeniem § 13 ust. 5, lub wypowiedzenia Umowy, Wykonawcy nie przysługuje wynagrodzenie za dostawy lub usługi, które mogły być świadczone po dniu rozwiązania Umowy, gdyby nie została ona rozwiązana na skutek odstąpienia lub wypowiedzenia.
7. Płatność należnego wynagrodzenia za realizację Umowy nastąpi na podstawie wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
8. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług.
9. Podstawą do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę będzie:
 - 1) za realizację przedmiotu umowy w zakresie o którym mowa w § 2 ust. 3 :
 - a) w pierwszym Etapie – Protokół Odbioru Etapu I i faktura VAT za Etap II;
 - b) w kolejnych Etapach – Protokół Odbioru i faktura VAT za dany Etap;
10. Fakturę VAT Wykonawca wystawi w terminie 7 dni od daty:zakończenia Okresu Rozliczeniowego – w odniesieniu do świadczenia Wsparcia Technicznego i Opieki Serwisowej;
11. Faktury VAT będą płatne w terminie 30 dni od dnia ich doręczenia Zamawiającemu, pod warunkiem podpisania protokołu odbioru.

12. Za dzień zapłaty Strony uznają dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

13. Faktury VAT Wykonawca wystawi zgodnie z poniższymi danymi:

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

14. W przypadku zmiany adresu siedziby, Zamawiający powiadomi o tym fakcie Wykonawcę. Po otrzymaniu informacji o zmianie adresu od Zamawiającego, Wykonawca będzie wystawiał faktury VAT na nowy adres wskazany w powiadomieniu.

15. 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.

16. W razie wątpliwości poczytuje się, że wynagrodzenie Wykonawcy może zostać obniżone w sytuacjach przewidzianych Umową (dotyczy to w szczególności: kar umownych i odszkodowań) i przepisami prawa.

17. Wykonawca wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego potrąceń umownych wierzytelności pieniężnych Zamawiającego przysługujących mu względem Wykonawcy (w szczególności wierzytelności wynikających z nienależytej realizacji Umowy w tym kar umownych i odszkodowań) z wierzytelnościami pieniężnymi Wykonawcy o zapłatę wynagrodzenia.

18. Wykonawca prześle fakturę VAT drogą elektroniczną na adres mailowy **eof_cui@cui.wroclaw.pl**, a w przypadku braku takiej możliwości prześle ją pocztą tradycyjną na adres wskazany w ust. 5 Warunki techniczne dotyczące przekazywania faktur zawarte są w **Załączniku nr 6** do Umowy.

19. Zgodnie z ustawą o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnych z dnia 9 listopada 2018 r. (Dz. U. z 2020 r., poz. 1666), Zamawiający informuje, że dopuszcza przyjmowanie faktur ustrukturyzowanych. Zamawiający korzysta z usług platformy dostępnej pod adresem <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl>, adres PEF: NIP 8971793846.

20. Zapłata wynagrodzenia nastąpi wyłącznie na rachunek bankowy widniejący na białej liście podatników VAT prowadzonej przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej a znajdującej się na stronie internetowej Ministerstwa Finansów. W przypadku jeżeli rachunek wykonawcy nie został umieszczony na w/w liście, Zamawiający, wstrzyma się z zapłatą wynagrodzenia do czasu jego pojawienia się na białej liście i okoliczność ta nie będzie oznaczała opóźnienia czy zwłoki w zapłacie.

§ 11

Usługi Wsparcia Technicznego

1. Wykonawca w okresie określonym w § 4 ust. 1 jest zobowiązany do :
 - 1) Udzielania w ramach Usługi Wsparcia Technicznego przez konsultantów Wykonawcy dla wskazanych przez Zamawiającego osób, bieżących konsultacji telefonicznych w zakresie eksploatacji Systemu CC, w szczególności przez wyjaśnienia, diagnozy, porady i odpowiedzi na pytania związane z eksploatacją Systemu CC.
 - 2) Pomocy w wypadku trudności z wykonaniem prac administracyjnych w Systemie CC.
2. Wykonawca zobowiązuje się do instalacji aktualizacji/poprawek/Podatności Systemu CC (system OS, aplikacja, urządzenia), w przypadku, gdy te zostaną wykryte lub opublikowane, w porozumieniu lub na wniosek Zamawiającego.
3. W razie wątpliwości poczytuje się, że Usługi Wsparcia Technicznego, o których mowa w niniejszym paragrafie będą świadczone w ramach wynagrodzenia Wykonawcy.

§ 12

Kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy strony mogą w szczególności żądać zapłaty następujących kar umownych:
 - 1) Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej:
 - a) za zwłokę Wykonawcy w realizacji Etapu I – w wysokości 150 zł netto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - b) za brak reakcji Wykonawcy na zgłoszoną Awarię – w wysokości 500 zł netto za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
 - c) za zwłokę Wykonawcy w usunięciu Awarii Niekrytycznej - w wysokości 500 zł netto za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki (względem terminów/czasów wskazanych w załączniku nr 2 do Umowy), jednakże nie więcej niż 15% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, w każdym Etapie, oddzielnie dla każdego zgłoszenia Awarii Niekrytycznej;

- d) za zwłokę Wykonawcy w usunięciu Awarii Krytycznej - w wysokości 2000 zł netto za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki (względem terminów/czasów wskazanych w załączniku nr 2 do Umowy), jednakże nie więcej niż 25% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, w każdym Etapie, oddzielnie dla każdego zgłoszenia Awarii Krytycznej;
- e) za zwłokę Wykonawcy w doręczeniu podpisanej przez Wykonawcę umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 14 ust. 1, w terminie 7 dni od dnia przedłożenia Wykonawcy ww. umowy przez Zamawiającego – w wysokości 150 zł netto całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
- f) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umową z tytułu niewykonania obowiązku dokonania waloryzacji wynagrodzenia podwykonawcy na podstawie par. 15 ust. 11 niniejszej umowy w wysokości 10.000zł za każdy przypadek.
- g) za odstąpienie od Umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy - w wysokości 25% całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy o którym mowa w §10 ust. 3;

2) Wykonawca może żądać od Zamawiającego zapłaty kary umownej z tytułu odstąpienia od Umowy z przyczyn zależnych od Zamawiającego w wysokości 25 % całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy o którym mowa w §10 ust. 3.

- 2. Naliczenie kar umownych nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku należytego wykonania przedmiotu Umowy.
- 3. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 100% wartości umowy, o którym mowa w §10 ust. 3.
- 4. Jeżeli wysokość zastrzeżonych kar umownych nie pokrywa poniesionej szkody, Strony mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, zgodnie z treścią art. 471 i n. Kodeksu cywilnego.

§13

Odstąpienie od Umowy i rozwiązanie Umowy

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy jeżeli:

- 1) Wykonawca nie rozpoczął prac objętych Umową w ciągu 7 dni od dnia zawarcia Umowy. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od dnia upływu 7-dniowego terminu do rozpoczęcia prac, o którym mowa w zdaniu poprzednim;
- 2) Wykonawca opóźnia się ponad 30 dni z wykonaniem któregokolwiek z Etapów lub ponad tydzień z usunięciem Awarii. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od dnia bezskutecznego upływu terminów, o których mowa w zdaniu poprzednim;

- 3) Wykonawca nie wykonuje umowy lub wykonuje ją nienależycie, w szczególności wykonuje przedmiot umowy niezgodnie z obowiązującymi przepisami, normami technicznymi lub zasadami wiedzy technicznej i pomimo wezwania przez Zamawiającego do należytego wykonywania umowy, po upływie 7 dni od dnia doręczenia wezwania umowa nadal nie jest wykonywana lub wykonywana jest nienależycie. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od bezskutecznego upływu 7-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim;
 - 4) Wykonawca narusza postanowienia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, o której mowa w § 14 ust. 1 i pomimo wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do należytej realizacji ww. umowy powierzenia w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania, nadal naruszane są postanowienia tej umowy. W takim przypadku Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 90 dni od bezskutecznego upływu 7-dniowego terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim.
2. Zamawiającemu przysługuje również prawo odstąpienia od Umowy zgodnie z postanowieniami art. 456 ustawy PZP. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy (w szczególności Wykonawca nie może żądać zapłaty kary umownej, o której mowa w § 12 ust. 1 pkt 2).
 3. Odstąpienie od Umowy powinno mieć formę pisemną, pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. Odstąpienie wywołuje skutki z chwilą doręczenia. Dla zachowania terminów do odstąpienia, o których mowa powyżej w niniejszym paragrafie (90-dniowych; 30-dniowy), wystarczy wysłanie, przed upływem tych terminów, stosownego pisma z oświadczeniem o odstąpieniu od Umowy wraz z uzasadnieniem, przesyłką rejestrowaną na adres Strony przeciwnej.
 4. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy:
 - 1) odstąpienie - jeżeli Zamawiający nie postanowi inaczej - obejmuje również przekazane Zamawiającemu części Systemu CC, w szczególności: dostarczone Zamawiającemu oprogramowanie oraz licencje;
 - 2) Wykonawca - jeżeli Zamawiający tak postanowi - dostarczy Zamawiającemu całą Dokumentację Systemu inne dokumenty sporządzone przez Wykonawcę związane z realizacją Umowy, aktualne na dzień odstąpienia.
 5. W razie odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które Wykonawca nie ponosi winy, Zamawiający zobowiązany jest do dokonania odbioru wykonanego zakresu przedmiotu Umowy oraz zapłaty wynagrodzenia za wykonane do dnia doręczenia oświadczenia Zamawiającego o odstąpieniu od Umowy prace.
 6. Podstawą do wyceny wykonanych prac będzie protokół inwentaryzacji stanu zaawansowania prac, sporządzony przez przedstawicieli Zamawiającego i Wykonawcy. W tej sytuacji Wykonawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie za

prace wykonane do dnia doręczenia mu oświadczenia Zamawiającego o odstąpieniu od Umowy.

7. W zakresie prawa do odstąpienia Zamawiający według swojego wyboru ma prawo do odstąpienia od części Umowy lub od całej Umowy.
8. Odstąpienie od Umowy, z zastrzeżeniem ust. 2, nie wyłącza możliwości naliczenia i potrącenia kar umownych, o których mowa w § 12.
9. W razie wątpliwości poczytuje się, że prawo do odstąpienia od umowy w okolicznościach wskazanych w ust. 1, nie ogranicza prawa do odstąpienia od Umowy na podstawie art. 491 i n. KC.

§14

Gwarancja poufności danych i powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, iż niniejsza umowa podlega udostępnieniu na mocy ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej. Postanowienia stron w zakresie ochrony informacji udostępnianych w ramach realizacji Umowy (w tym ochrony danych osobowych) i powierzenie przetwarzania danych osobowych (w tym w szczególności zasady przetwarzania danych osobowych) zostały zawarte w odrębnej umowie, stanowiącej załącznik nr 5 do niniejszej Umowy.
2. Strony zgodnie ustalają, iż umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych będzie zawarta w dniu zawarcia niniejszej umowy. .
3. Niepodpisanie umowy, o której mowa w ust. 1, nie zwalnia Zamawiający i Wykonawcy z obowiązku ochrony danych osobowych, w szczególności od przestrzegania postanowień i wymogów przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Tekst mający znaczenie dla EOG) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1781) a także przepisów wykonawczych do ww. ustawy i rozporządzenia lub aktów prawnych, które zastąpią rzezoną ustawę lub rozporządzenie.

§15

Zmiany do Umowy

1. Wszelkie zmiany umowy mogą być dokonane za zgodą obu Stron wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności, wyłącznie za zasadach określonych w art. 454 i 455 ustawy Prawo zamówień publicznych.
2. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy w następujących przypadkach:

- 1) zaistnienia Siły wyższej uniemożliwiającej okresowe wykonanie zgodnie z umową usługi będącej jej przedmiotem, pod pojęciem której Strony uznają jakiegokolwiek zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, któremu Strony nie mogły zapobiec i którego nie mogły przewidzieć, w szczególności zamieszki, pożary, strajki, spory zbiorowe, konflikty zbrojne, stan wojenny, klęski żywiołowe, niekorzystne warunki atmosferyczne, a także konflikty między pracodawcami i pracownikami we własnych i obcych zakładach, awarie maszyn, działania w wykonaniu władzy publicznej, ograniczenia swobody prowadzenia działalności gospodarczej związane z zaostrzeniem rygorów dotyczących istniejącego stanu epidemicznego SARS-CoV-2 oraz inne okoliczności niezawinione przez żadną ze Stron umowy. Czas określony w umowie na realizację usługi może zostać odpowiednio wydłużony o czas równy czasowi występowania przedmiotowych okoliczności,
 - 2) stawki podatku od towarów i usług,
 - 3) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo w wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2024 r., poz. 1773),
 - 4) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne,
 - 5) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2024 r., poz. 427),
 - 6) w celu wyeliminowania oczywistych błędów w umowie.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 2 pkt. 2) wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych, obowiązujących przepisów.
 4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 3)-5), wynagrodzenie Wykonawcy może ulec zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienie, do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia albo wysokości minimalnej stawki godzinowej;
 5. Wykonawca ma obowiązek wykazania, że zmiany określone w ust.2 lit. 2)-5) mają bezpośredni wpływ na koszty wykonania zamówienia.
 6. W celu dokonania zmian umowy, o których mowa w ust.2 lit. 2)-5) Wykonawca zobowiązany jest wystąpić do Zamawiającego z pisemnym wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, przedkładając odpowiednie kalkulacje i dokumenty, w tym m.in.

zanonimizowane kopie umów z pracownikami realizującymi przedmiot zamówienia, dokumenty/deklaracje ZUS:

- a) potwierdzające zasadność i bezpośredni wpływ zaistniałych zmian na koszty wykonania zamówienia,
- b) określające stopień, w jakim zmiana, o której mowa w ust 2 wpłynie na wysokość wynagrodzenia;

7. Zmiana wynagrodzenia Wykonawcy zgodnie z zapisami ust.4-5 nastąpi od dnia:

- a) wejścia w życie przepisów uzasadniających zmianę, jeżeli Wykonawca złoży wniosek w terminie do 30 dni, licząc od dnia wejścia w życie tych przepisów, lub
- b) złożenia wniosku przez Wykonawcę, jeżeli wniosek wpłynie do Zamawiającego po upływie terminu określonego ust.7 lit a)

8. Propozycja wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 2 pkt 6) jest uprawnieniem każdej ze stron, w przypadku gdy z oczywistych błędów umowy, w tym: oczywistych omyłek pisarskich, zmian w prawie, których Zamawiający, działając z należytą starannością nie był w stanie przewidzieć lub wzajemnie wykluczających się zapisów umowy. Zmiana umowy musi prowadzić do uzyskania celu czyli realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w §2.

9. Każda ze Stron uprawniona jest do żądania zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, w przypadku zmiany ceny kosztów związanych z realizacją przedmiotu umowy. Poprzez zmianę kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, względem kalkulowanych cen oferty Wykonawcy. Wykonawca będzie uprawniony do waloryzacji wynagrodzenia wyłącznie w sytuacji wykazania Zamawiającemu, że na dzień zaistnienia podstaw do waloryzacji, koszty wskazane w ofercie Wykonawcy są niższe aniżeli koszty na dzień złożenia wniosku o waloryzację.

10. Waloryzacja wynagrodzenia Wykonawcy w oparciu o ust. 9:

- 1) może nastąpić gdy wskaźnik kosztów ogłaszany w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za ostatni miesiąc poprzedzający wniosek o waloryzację wzrośnie o co najmniej 6% (średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłaszany w Monitorze Polskim w komunikatach Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego wyniesie powyżej 106) w stosunku do wysokości tego wskaźnika w miesiącu zawarcia Umowy,
- 2) może być dokonana nie częściej niż raz w roku najwcześniej po upływie 12 miesięcy od zawarcia Umowy,
- 3) maksymalna wysokość waloryzacji wynagrodzenia Wykonawcy w czasie trwania Umowy nie przekroczy 2 % (słownie: dwa procent),
- 4) nie zostanie zastosowana od chwili osiągnięcia limitu, o którym mowa w punkcie poprzednim,

- 5) na korzyść Wykonawcy nie będzie mieć zastosowania do wynagrodzenia, które stało się wymagalne bądź powinno stać się wymagalne zgodnie z postanowieniami Umowy przed dniem wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 9 lub zostało zapłacone Wykonawcy przed dniem wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 9,
- 6) obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w ust. 9 na koszt wykonania Umowy obciąża w całości Wykonawcę, zarówno co do zasady, jak i co do wysokości waloryzacji pod rygorem odmowy dokonania waloryzacji przez Zamawiającego.
11. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione w oparciu ust. 2-5 i 9 niniejszego paragrafu, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:
- 1) usługi wykonywane przez podwykonawcę są objęte umową;
 - 2) okres obowiązywania umowy z podwykonawcą przekracza 12 miesięcy.
12. Wszelkie zmiany i uzupełnienia umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci aneksu do umowy podpisanego przez obie strony pod rygorem nieważności.
13. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadomienia drugiej ze Stron o zmianie nazwy, siedziby i/lub adresu korespondencyjnego, rachunków bankowych, danych osób do kontaktu wskazanych w umowie. Zmiany te uznaje się za zmiany informacyjne, które nie wymagają sporządzenia aneksu do umowy.
14. Zamawiający może odstąpić od umowy w przypadkach przewidzianych przez Kodeks cywilny, a także jeżeli:
- a) Wykonawca wykonuje przedmiot umowy w sposób wadliwy lub sprzeczny z umową pomimo pisemnego wezwania go do zmiany sposobu wykonywania i wyznaczenia mu w tym celu nowego terminu. W takim wypadku Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 60 dni od bezskutecznego upływu terminu wskazanego w wezwaniu do zmiany sposobu wykonywania umowy;
 - b) opóźnienie w realizacji przedmiotu umowy (w szczególności: dostawy urządzeń w terminie wskazanym w §2, usuwaniu wad w ramach gwarancji lub braku wsparcia/pomocy technicznej) przekroczy 14 dni. W takim wypadku Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni licząc od 15 dnia opóźnienia w realizacji przedmiotu umowy.
15. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli w formie pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. Odstąpienie wywołuje skutki z chwilą doręczenia, z tym że dla zachowania terminu na odstąpienie wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przesyłką rejestrowaną na adres Strony przeciwnej wskazany w komparycji umowy albo na aktualny adres KRS.

16. W przypadku odstąpienia od umowy Zamawiający zobowiązany jest do dokonania odbioru wykonanego zakresu przedmiotu umowy.
17. W przypadku odstąpienia od realizacji umowy przez którąkolwiek ze Stron Wykonawca uprawniony jest do otrzymania wynagrodzenia za wykonane prace oraz świadczone usługi należne do dnia odstąpienia od umowy.
18. Odstąpienie od umowy nie powoduje wygaśnięcia roszczeń o zapłatę kar umownych powstałych w czasie obowiązywania umowy (w tym roszczenia o zapłatę kary umownej z powodu odstąpienia od umowy).

§ 16

Zakaz cesji

Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności przenieść jakiegokolwiek wierzytelności wynikającej z Umowy na osobę trzecią.

§ 17

Siła wyższa

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie swoich zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, jeżeli niewykonanie Umowy zostało bezpośrednio spowodowane wystąpieniem siły wyższej.
2. Strona, która nie wykonała zobowiązań z przyczyny zaistnienia sił wyższych, o ile będzie to możliwe, niezwłocznie po zaistnieniu siły wyższej oraz po powzięciu wiadomości o jej wpływie na wykonanie Umowy, powiadomi drugą Stronę o powyższym wydarzeniu i jego wpływie na jej zdolność do realizacji Umowy, a także ma obowiązek zawiadomić o ustaniu przyczyny opóźnienia.
3. Na mocy postanowień niniejszego paragrafu zaistnienie siły wyższej zwalnia Stronę nie wykonującą swoich zobowiązań wobec drugiej Strony z obowiązku zapłaty odszkodowania, kar umownych przewidzianych Umową za okres objęty siłą wyższą.
4. Każda ze Stron może zachować świadczenia otrzymane od drugiej Strony z tytułu wykonania obowiązków zrealizowanych przed wystąpieniem siły wyższej. Każda Strona musi rozliczyć się z drugą Stroną w zakresie wszelkich wynagrodzeń wynikających z powyższych świadczeń. Płatności wynikające z ostatecznego rozliczenia dokonywane będą niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty otrzymania stosownego wezwania od drugiej Strony.
5. Siłą wyższą w rozumieniu Umowy nie są w szczególności: choroba pracowników Wykonawcy lub innych podmiotów którym Wykonawca powierza lub którymi

posługuje się przy wykonywaniu umowy (w tym: dostawców, sprzedawców, etc.), brak współdziałania ze strony podmiotów, którym Wykonawca powierza lub którymi posługuje się przy wykonaniu umowy (w tym: dostawców, sprzedawców, etc.).

§ 18

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści Umowy mogą być dokonywane wyłącznie w drodze złożonych przez strony zgodnych oświadczeń woli w formie pisemnej pod rygorem nieważności, które ujęte zostaną w postaci aneksu podpisanego przez obie Strony.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową będą miały zastosowanie wszelkie przepisy właściwe dla przedmiotu zamówienia.
3. O ile Umowa nie stanowi inaczej (w szczególności nie wymaga złożenia oświadczenia w formie pisemnej pod rygorem nieważności), każde zawiadomienie lub inne oświadczenie (w szczególności zgłoszenie gotowości do odbioru) wysłane w związku z realizacją Umowy jest uważane za właściwie doręczone – odpowiednio – Zamawiającemu lub Wykonawcy, jeżeli:
 - 1) zostanie wysłane przesyłką rejestrowaną za zwrotnym potwierdzeniem odbioru na adres Strony podany w komparacji Umowy lub na aktualny adres Strony wskazany w KRS, lub
 - 2) zostanie doręczone osobiście za potwierdzeniem odbioru do sekretariatu Wykonawcy lub sekretariatu Zamawiającego, lub
 - 3) zostanie wysłany pocztą elektroniczną na adres:
 - a) Zamawiającego:;
 - b) Wykonawcy:
4. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności mogącej mieć wpływ na realizację umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać ewentualne koszty mogące wyniknąć w skutek zaniechania.
5. Jeżeli okaże się, że do sprawnej realizacji umowy niezbędne jest dokonanie wzajemnych dodatkowych uzgodnień, Strony poczynią te uzgodnienia niezwłocznie.
6. Ewentualne kwestie sporne wynikłe na tle realizacji niniejszej Umowy, Strony rozstrzygać będą polubownie. W przypadku braku porozumienia spory

rozstrzygane będą przez sąd właściwy miejscowo ze względu na siedzibę Zamawiającego.

7. Integralną część niniejszej Umowy stanowią:

- 1) załącznik nr 1 – Specyfikacja techniczna Systemu CC;
- 2) załącznik nr 2 – SLA;
- 3) załącznik nr 3 – VPN – Instrukcja użytkownika;
- 4) załącznik nr 4 – VPN – Lista osób wyznaczonych przez Wykonawcę i uprawnionych do korzystania z VPN;
- 5) załącznik nr 5 – Umowa nr ADO/...../..... ochrony informacji i powierzenia przetwarzania danych osobowych;
- 6) załącznik nr 6 - Warunki techniczne dotyczące przekazywania faktur

Sprawdzono pod względem legalności,

gospodarności i celowości.

Klasyfikacja budżetowa:

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA