UMOWA NR ………………………………

**W dniu ………….….. 2022 r. w Bydgoszczy pomiędzy:**

Miastem Bydgoszcz z siedzibą w Bydgoszczy przy ulicy Jezuickiej 1, NIP 953-10-11-863

zwanym w dalszej treści umowy „Zamawiającym”, reprezentowanym przez:

Elżbietę Wiewiórę – Sekretarz Miasta Bydgoszczy

**a**

**§ 1 Przedmiot umowy**

1. Zamawiający zamawia, a Wykonawca zobowiązuje się do:
	1. wsparcia technicznego na wdrożonych w Urzędzie Miasta Bydgoszczy systemach HP Service Manager**,** HP Asset Manager**,** Connect-It

**§ 2 Czas trwania**

1. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy przez 12 miesięcy od daty jej podpisania.

**§ 3 Zobowiązania**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo sprawdzania i przestrzegania przez Wykonawcę przedmiotu umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług wsparcia technicznego w zakresie wdrożonego systemu przez okres 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.
3. Wykonawca wykona przedmiot umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, zasadami wiedzy technicznej oraz warunkami określonymi niniejszą umową.
4. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do systemu informatycznego, będącego przedmiotem Umowy pod warunkiem zaakceptowania i zastosowania się Wykonawcy
do obowiązujących w tym zakresie w Urzędzie Miasta Bydgoszczy zasad bezpieczeństwa.
5. W ramach usług wsparcia Wykonawca zobowiązuje się do:

Usuwania błędów w działaniu wdrożonego systemu:

1. Błąd krytyczny
	* + Nieprzewidziane, całkowicie błędne działanie Systemu i jego funkcjonalności uniemożliwiające zamawiającemu korzystanie z funkcji Systemu
		+ Brak integracji i synchronizacji:
			1. Pomiędzy HP Asset Manager, a HP Service Manager
			2. Pomiędzy HP Asset Manager, a aplikacją OTAGO
			3. Pomiędzy HP Asset Manager, a Active Directory
		+ Brak powiadomień e-mail z systemu HP Service Manager do użytkowników systemu
		+ Brak zmiany statusów zgłoszeń, zmian, zadań zmiany i incydentów w HP Service Manager
		+ Nieprawidłowe działanie kreatorów w HP Asset Manager
2. Błąd zwykły
	* + Wszystkie zdarzenia niewymienione, jako błąd krytyczny.

Udzielania porad w zakresie używania i konfiguracji programów/modułów systemu informatycznego dotyczących rozwiązywania wyspecyfikowanych problemów,

Udzielania konsultacji i porad w sprawie modyfikacji, konfiguracji i planowanych wdrożeń nowych funkcjonalności przez Zamawiającego w środowisku systemu HP Service Manager, HP Asset Manager, Connect-It oraz wdrażanie nowych funkcjonalności, (24 godziny w ciągu trwania umowy)

1. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania Zamawiającemu, informacji w terminie nie późniejszym niż 5 dni po podpisaniu umowy, o formie, procedurze zgłaszania błędów i zapytań dotyczących działania wdrożonego systemu. Procedura musi zawierać formę e-mailową przekazywania błędów, rozwiązań
i potwierdzeń wykonania zgłoszeń. Forma i procedura muszą zapewniać niezaprzeczalność
i identyfikowalność zgłoszeń.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przystąpienia do usuwania zgłoszonego błędu w ciągu 1 dnia roboczego od daty zgłoszenia.
3. Definiuje się pojęcie dni roboczych, jako 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku, od 8:00 do 17:00
z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w których Wykonawca przyjmuje od Zlecającego zgłoszenia.
4. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia zgłoszonego błędu:

Błąd krytyczny w ciągu 2 dni roboczych od daty zgłoszenia lub możliwość przedłużenia terminu realizacji
o kolejny dzień roboczy (nie dłużej niż 3 dni roboczych), po uzyskaniu zgody Zamawiającego, na wniosek z informacją o przyczynach przedłużenia terminu.

Błąd zwykły w ciągu 5 dni roboczych od daty zgłoszenia.

1. Za zgłoszenie przez Wykonawcę zakończenia prac, rozumie się dzień dostarczenia przez Wykonawcę modyfikacji mającej usunąć błędy będące przedmiotem zgłoszenia lub w przypadku prac wykonanych bezpośrednio w środowisku produkcyjnym Zamawiającego przekazanie informacji o ich zakończeniu.
2. W przypadku nie wniesienia przez Zamawiającego zastrzeżeń do wykonanych przez Wykonawcę prac
(w ciągu 5 dni roboczych od zgłoszenia przez Wykonawcę zakończenia prac), strony zgodnie przyjmują,
że prace zostały wykonane poprawnie, a za dzień ich zakończenia przyjmuje się dzień, w którym Wykonawca zgłosił ich zakończenie.
3. Za czas usunięcia błędu rozumie się liczbę dni roboczych, jaka upłynęła od dnia zgłoszenia przez Zamawiającego wystąpienia błędu (licząc od dnia zgłoszenia włącznie w przypadku zgłoszeń przesłanych Wykonawcy, do godz. 13.00 oraz licząc od następnego dnia roboczego w przypadku zgłoszeń przesłanych Wykonawcy po godz. 13.00) do dnia potwierdzenia przez Zamawiającego poprawności wykonania prac włącznie z uwzględnieniem zapisów pkt. 11.
4. Wykonawca przedstawi na piśmie wykaz osób upoważnionych do świadczenia usługi asysty technicznej wraz z numerem telefonu komórkowego i adresu e-mail.
5. Wykonawca przekaże Zamawiającemu raporty z wykonanych prac. Raporty wykonywane będą w cyklu miesięcznym i muszą zawierać:
	1. Numer zgłoszenia,
	2. Opis zgłoszenia
	3. Datę rejestracji zgłoszenia
	4. Datę zamknięcia zgłoszenia
	5. Statusu zgłoszenia
6. Zamawiający zobowiązany jest do:
	1. Zapewnienie Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do Systemu, będącego przedmiotem Umowy pod warunkiem zaakceptowania i zastosowania się Wykonawcy do obowiązujących w tym zakresie w Urzędzie Miasta Bydgoszczy zasad bezpieczeństwa.
	2. Udostępnienia sprzętu komputerowego, oprogramowania, niezbędnych do realizacji Umowy przedstawicielom Wykonawcy dokonującym czynności związanych z wykonaniem Umowy.
	3. Udostępnienia Wykonawcy wszelkich posiadanych informacji koniecznych dla prawidłowej i kompletnej realizacji niniejszej umowy.
7. Zamawiający wyznacza p. Krzysztofa Piotrowskiego, jako koordynatora w zakresie wykonywania obowiązków umowy.

**§ 4 Wynagrodzenie**

1. Strony ustalają wynagrodzenie Wykonawcy:
	1. Za wykonany przedmiot umowy, **§ 1** w kwocie**:**

………………… zł netto + stawka VAT 23%, co daje kwotę brutto ………………. zł.

Strony postanawiają, że rozliczenie za przedmiot umowy, **§ 1** będzie się odbywało fakturami wystawianymi w okresach miesięcznych z góry w wysokości …………………. zł brutto.

Wszystkie płatności należne Wykonawcy będą dokonywane przelewem w ciągu 30 dni

od daty wystawienia faktury na rachunek wskazany na fakturze.

**§ 5 Poufność**

1. Strony zobowiązują się do bezwzględnego zachowania tajemnicy państwowej, służbowej i handlowej,
w której posiadanie weszły w związku z realizacją umowy.

2. Zamawiający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji technicznych handlowych oraz innych informacji poufnych, udostępnionych przez Wykonawcę w związku z realizacją niniejszej umowy, a w szczególności informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie w innym celu przez zamawiającego mogłoby narazić na szkodę interesy handlowe Wykonawcy w okresie obowiązywania i/lub po wygaśnięciu (rozwiązaniu) Umowy.

3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji o organizacji zarządzania
i parametrach techniczno-ekonomicznych oraz innych nie podanych do wiadomości publicznej informacji technicznych, technologicznych, handlowych i organizacyjnych udostępnionych w związku
w wykonywaniem niniejszej umowy i niewykorzystania ich w jakimkolwiek innym celu niż przewidziany
w niniejszej umowie, a w szczególności informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie w innym celu przez Wykonawcę mogłoby narazić na szkodę interesy Zamawiającego w czasie obowiązywania i/lub po wygaśnięciu (rozwiązaniu) Umowy.

4. Wykonawca zobowiązuje się do bezwzględnego przestrzegania tajemnicy ochrony danych osobowych będących własnością Zamawiającego, w których czasowe posiadanie będzie musiał wejść Wykonawca
w trakcie świadczenia usługi objętej niniejszą umową.

**§ 6 Kary umowne**

1. Strony postanawiają, że obowiązującą je formę odszkodowania stanowią kary umowne.
2. Kary te będą naliczane w następujących wypadkach i wysokościach:
3. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
4. za opóźnienie w wykonaniu przedmiotu umowy określonego w §1 ust. 1 w wysokości 0,5% wynagrodzenia ustalonego w §4 za każdy dzień opóźnienia,
5. za zwłokę w usuwaniu wykrytych i zgłoszonych w okresie gwarancji błędów w wysokości 0,1% od kwoty wynagrodzenia za każdy dzień zwłoki,
6. za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę w wysokości 10% wynagrodzenia umownego.
7. Kary, o których mowa w pkt. 1) lit. a)-c) będą potrącane z wynagrodzenia umownego, o którym mowa
w § 4 albo wpłacone przez Wykonawcę na konto wskazane przez Zamawiającego.
8. Całkowita łączna odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy względem Zamawiającego za wszelkie szkody wynikające z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy lub powstałe w związku z jej realizacją, niezależnie od podstaw prawnych i tytułu dochodzonego roszczenia ograniczona jest do 100% wynagrodzenia z Umowy netto.
9. Wyłącza się w całości odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu utraconych korzyści Zamawiającego oraz odpowiedzialność Zamawiającego z tytułu utraconych korzyści Wykonawcy.
10. Ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności odszkodowawczej przewidziane w ust. 4-5 nie dotyczą sytuacji, gdy zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa odpowiedzialności wyłączyć lub ograniczyć nie można, w szczególności, gdy szkoda została wyrządzona umyślnie.

**§ 7 Rozwiązanie umowy**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy; odstąpienie od umowy w tym przypadku może nastąpić w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach, zaś Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
2. Zamawiający może wypowiedzieć umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku stwierdzenia nienależytego jej wykonania, w szczególności powierzenia wykonania przedmiotu umowy innemu podmiotowi niż wykonawca.

**§ 8 Zmiany w umowie**

* 1. Zmiana postanowień zawartej umowy może nastąpić za zgodą obu stron wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności takiej zmiany.
	2. Niedopuszczalna jest jednak pod rygorem nieważności zmiana postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, chyba że Zamawiający przewidział możliwość dokonania takiej zmiany w ogłoszeniu lub specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz określił warunki takiej zmiany.

**§ 9 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową stosuje się przepisy Kodeksu.
2. W wypadku powstania sporu powstałego w związku z niniejszą umową strony dążyć będą do ugodowego rozstrzygnięcia sporu, tj. w drodze negocjacji i porozumienia.
3. W przypadku niemożności ugodowego rozstrzygnięcia sporu sądem wyłącznie właściwym
do rozpoznawania sporów powstałych w związku z niniejszą umową jest właściwy rzeczowo sąd powszechny w Bydgoszczy.
4. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

#####  **ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**

*…………………………………………………………………… ……………………………………………………………………*