

UMOWA /DI/2017
z dnia .12.2017r.
na świadczenie usługi opieki serwisowej systemu LSI

zawarta na podstawie art. 4 pkt 8. Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 1579 z późn.zm.) oraz Rozdziału V Regulaminu Udzielania Zamówień Publicznych w Dolnośląskim Wojewódzkim Urzędzie Pracy (Zarządzenie 19/2014), pomiędzy:

Województwem Dolnośląskim – Dolnośląskim Wojewódzkim Urzędem Pracy

ul. Ogrodowa 5b, 58–306 Wałbrzych, NIP 886-25-66-413

reprezentowanym przez

..... – **Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy**

zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

....

reprezentowanym przez:

....

zwanym dalej **Wykonawcą**

zwanymi dalej łącznie **Stronami**.

§ 1

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest wykonywanie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego odnowienie opieki serwisowej, utrzymania, wsparcia technicznego, aktualizacji oraz rozbudowa i rozwój systemu LSI (Lokalny System Informatyczny wspomagający wdrażanie EFS) posiadanego i wykorzystywanego przez Dolnośląski Wojewódzki Urząd Pracy, w zakresie i na warunkach określonych w poniższej umowie oraz w „Ogólnych warunkach świadczenia opieki serwisowej systemu LSI”, stanowiących integralną część niniejszej umowy.

2. Niniejsza umowa nie narusza postanowień odrębnych umów zawartych między Zamawiającym a autorem Systemu w przedmiocie sprzedaży licencji na użytkowanie Systemu oraz wynikających z niej zobowiązań autora systemu w zakresie udzielonej gwarancji jak również zasad korzystania przez Zamawiającego z Systemu z ograniczeniami wskazanymi postanowieniami umowy sprzedaży licencji i przepisami ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.

§ 2

Wykonawca realizował będzie na rzecz Zamawiającego usługę opieki serwisowej, utrzymania, wsparcia technicznego, aktualizacji, rozbudowy i rozwoju systemu LSI w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania niniejszej umowy. W ramach zawartej umowy Zamawiającemu przysługuje roboczogodzin świadczenia przez Wykonawcę usług wskazanych w §1.

§ 3

1. Strony ustalają wynagrodzenie za cały okres trwania opieki serwisowej na kwotę zł brutto (słownie: złotych groszy).

2. Kwota, o której mowa w ust. 1, stanowi iloczyn stawki roboczogodziny Wykonawcy w wysokości: zł brutto (słownie: złotych groszy) i ilości godzin wskazanych w §2.

3. Wynagrodzenie płatne będzie na podstawie faktury VAT, wystawionej nie później niż do dnia 21 grudnia 2017r.
4. Należność płatna jest przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie do 30 dni od daty wpływu faktury do siedziby Zamawiającego.

§ 4

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §3, za każdy przypadek opóźnienia w realizacji usługi, o którym mowa w „Ogólnych warunkach świadczenia opieki serwisowej systemu LSI”

§ 5

1. Umowa może być rozwiązana w każdym czasie w trybie porozumienia Stron.
2. Każda ze Stron może rozwiązać niniejszą umowę z zachowaniem trzymiesięcznego okresu wypowiedzenia rozpoczynającego bieg od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym złożono oświadczenie o wypowiedzeniu umowy.
3. Wykonawcy przysługuje prawo rozwiązania Umowy w trybie natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia zastrzeżonego w ust. 2, w przypadku zalegania przez Zamawiającego z zapłatą należnego Wykonawcy wynagrodzenia dłużej niż 30 dni. W przypadku zaistnienia po stronie Zamawiającego opóźnienia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Wykonawca może także, według własnego wyboru, skorzystać z uprawnienia do powstrzymania się od wykonywania zobowiązań wynikających z zapisów Umowy do czasu uregulowania zadłużenia przez Zamawiającego. Wykonawca zawiadomi Zamawiającego na piśmie o skorzystaniu z prawa do powstrzymania się od wykonywania zobowiązań umownych.
4. Zamawiający może rozwiązać Umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku rażącej zwłoki w wykonaniu usługi opieki serwisowej, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do należytego wykonania umowy w terminie nie krótszym niż 2 dni robocze oraz jego bezskutecznym upływie. Wezwanie wymaga pod rygorem nieważności formy pisemnej ze wskazaniem stwierdzonych nieprawidłowości. Zamawiającemu przysługuje prawo
5. W przypadku odstąpienia od umowy z winy Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 30% wynagrodzenia brutto, określonego w §3. Dodatkowo Wykonawca zwróci Zamawiającemu wypłacone wynagrodzenie, w wysokości proporcjonalnej do ilości niewykorzystanych roboczogodzin z puli określonej w §2.
6. Strony mają prawo dochodzić odszkodowania na zasadach ogólnych niezależnie od kar umownych.
7. Rozwiązanie lub wypowiedzenie Umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 6

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający

Wykonawca

O g ó l n e w a r u n k i

świadczenia usługi opieki serwisowej systemu LSI

§ 1

Podstawowe definicje

Wykonawca – Podmiot wskazany w umowie, świadczący usługę serwisową dla systemu LSI

Zamawiający – Podmiot wskazany w umowie, na rzecz którego świadczona jest usługa serwisowa dla systemu LSI.

System – Lokalny System Informatyczny (LSI).

Modyfikacja – zmiany istniejących funkcjonalności i nowe funkcjonalności wprowadzane w Systemie przez Wykonawcę.

Błąd poważny – błąd całkowicie uniemożliwiający eksploatację Systemu lub powodujący na którymkolwiek serwerze związanym z Systemu utratę danych, ich uszkodzenie lub zatrzymanie pracy, a nie pozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Systemu, aby obejść przyczyny błędu.

Błąd istotny – błąd występujący na prawie każdym stanowisku w pracy Systemu, w przypadku, w którym istnieje możliwość takiego sposobu używania Systemu, że możliwe jest obejście przyczyny błędu.

Umowa – „Umowa na świadczenie usługi opieki serwisowej systemu LSI”.

§ 2

Postanowienia ogólne

1. Realizacja usługi opieki serwisowej następuje po podpisaniu przez Strony **Umowy**.

§ 3

Zasady wykonywania opieki serwisowej systemu

1. Usługa opieki serwisowej systemu obejmuje w ramach wykupionych godzin:

- bezpłatne i Nielimitowane udzielanie konsultacji i wsparcia administratorom Zamawiającego w zakresie funkcjonowania LSI
- bezpłatne usuwanie błędów i niedoskonałości systemu
- bezpłatne dokonywanie drobnych modyfikacji i zmian systemu zgodnie z wymaganiami Zamawiającego
- dostarczanie w ustalony sposób powstałych nowych wersji systemu i jego modyfikacji (wgranie aktualizacji oraz przekazanie nowych źródeł systemu)
- wprowadzanie modyfikacji LSI w zakresie niezbędnym do dostosowania systemu do zmian schematów komunikacji z krajowym systemem informatycznym oraz generatorami wniosków (o dofinansowanie i płatniczych)
- rozbudowę i rozwój systemu w związku z realizacją przez Zamawiającego zadań w zakresie Europejskiego Funduszu Społecznego
- bieżące uaktualnianie dokumentacji systemu LSI ("LSI - Lokalny System Informatyczny - Projekt Funkcjonalny" oraz "LSI - Baza Danych")

2. Realizacja usługi opieki serwisowej odbywać się będzie poprzez udzielanie porad i konsultacji za pomocą technik zdalnej komunikacji tj. telefonicznie, faksem, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem komunikatorów internetowych.

3. Nowe wersje (modyfikacje) **Systemu** udostępniane będą Zamawiającemu i wgrywane poprzez

dostęp zdalny na serwer z Systemem. Wykonawca zobowiązuje się dostarczać, oprócz wgrania nowej wersji **Systemu na serwer**, każdorazowo nowe aktualne źródła Systemu. Sposób przekazania nowej wersji **Systemu** Strony mogą uzgadniać każdorazowo po zawiadomieniu przez Wykonawcę o gotowości do odbioru opracowanej nowej wersji (dokonaniu modyfikacji). Standardowym sposobem przekazywania nowej wersji jest dostęp zdalny Wykonawcy do serwera Zamawiającego.

4. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wsparcie telefoniczne dla Zamawiającego w zakresie użytkowania i administrowania dostarczonym **Systemem** dla administratorów systemu. Dla zapewnienia wsparcia telefonicznego Wykonawca udostępnia numer telefonu czynny w godz. 8.00 - 16.00 w dni robocze. Pod tym numerem administratorzy **Systemu** mogą uzyskiwać bezpłatne konsultacje w zakresie administrowania i użytkowania **Systemu**.

§ 4

Wynagrodzenie Wykonawcy

Wynagrodzenie Wykonawcy określa **Umowa na świadczenie usługi opieki serwisowej systemu LSI**.

§ 5

Czynności i prace dodatkowe

1. **Umowa** nie obejmuje wersji i modyfikacji **Systemu** stworzonych w celu przystosowania **Systemu** do indywidualnych potrzeb Zamawiającego w zakresie nieobjętym w §3 ust.1. Wykonawca zgłasza gotowość podjęcia się prac w powyższym zakresie w oparciu o odrębne zlecenia Zamawiającego i po zaakceptowaniu przez Strony wyceny prac sporządzonej przy uwzględnieniu ich zakresu, czasochłonności i obowiązującego u Wykonawcy cennika.

2. Wykonawca **zgłasza** gotowość wykonania dodatkowych wdrożeń lub szkoleń związanych z **Systemem**. Czynności te będą realizowane na podstawie odrębnych zleceń. Warunki realizacji każdorazowo będą ustalane przez Strony.

3. Wynagrodzenie za czynności i prace dodatkowe, o których mowa w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu, ustalane będzie w oparciu o cennik usług obowiązujący u Wykonawcy.

4. Wynagrodzenie Wykonawcy za czynności określone w ust. 1 i 2 płatne będzie na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcy zgodnie z zasadami określonymi przez Strony w zleceniu.

§ 6

Poufność

Wszelkie informacje dotyczące **Umowy** i Stron umowy uzyskane w związku z jej realizacją będą przez każdą ze Stron traktowane jako informacje poufne i nie mogą być ujawnione osobom trzecim ani wykorzystywane do celów innych niż realizacja przedmiotowej umowy.

§ 7

Odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wykonawca nie jest odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody w Systemie zaistniałe po stronie Zamawiającego w wyniku działania siły wyższej lub zdarzeń niezależnych od Wykonawcy.

2. Wykonawca nie odpowiada za opóźnienia w wykonaniu zobowiązań umownych wynikłe z przyczyn od niego niezależnych.

3. Wykonawca udziela 12-miesięcznej gwarancji na wszelkie modyfikacje i zmiany wykonane przez niego w Systemie.

4. W przypadku wystąpienia **błędu poważnego** – Wykonawca przystąpi do naprawy błędu maksymalnie w ciągu 3 godzin od jego zgłoszenia w godzinach pracy Wykonawcy przez upoważnionego pracownika Zamawiającego. Wykonawca powinien wyeliminować błąd poważny z systemu maksymalnie w ciągu 2 dni roboczych.

5. W przypadku wystąpienia **błędu istotnego** – Wykonawca przystąpi do naprawy błędu maksymalnie w ciągu 24 godzin od jego zgłoszenia w godzinach pracy Wykonawcy przez upoważnionego pracownika Zamawiającego. Wykonawca powinien wyeliminować błąd istotny z systemu maksymalnie w ciągu 5 dni roboczych.
6. Termin usunięcia błędu z systemu może być zmieniony na inny, na wniosek i po akceptacji Stron.
7. Wykonawca zastrzega sobie prawo zmiany kategorii zgłoszonego błędu, na podstawie jego analizy i oceny. Wyjaśnienie zmiany kategorii zostanie przesłane do Zamawiającego w formie elektronicznej.
8. Wykonawca nie jest odpowiedzialny za jakiegokolwiek szkody w Systemie zaistniałe po stronie Zamawiającego w wyniku działania siły wyższej lub zdarzeń niezależnych od Wykonawcy.

§ 8

Właściwości sądów i prawa

1. Wszelkie spory wynikłe pomiędzy Stronami **Umowy** w związku z jej wykonywaniem, o ile nie nastąpi ich rozwiązanie w drodze negocjacji, rozstrzygać będzie sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nie uregulowanych w **Umowie** mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego oraz przepisy ustawy o prawie Autorskim i prawach pokrewnych.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Niniejsze „Ogólne warunki świadczenia usługi opieki serwisowej systemu LSP” przez Wykonawcę stanowią integralną część **Umowy** i obowiązują razem z postanowieniami **Umowy**.
2. Dane do kontaktów:

1. Telefon wsparcia technicznego i merytorycznego:
2. Adres e-mail zgłoszeń serwisowych oraz wsparcia technicznego i merytorycznego :