

**UMOWA**

**UMOWA nr .../.../2020**

**W SPRAWIE SERWISU ELEKTRONICZNEGO SYSTEMU OBSŁUGI KLIENTÓW**

(ostateczna treść umowy może ulec zmianie w zakresie nie zmieniającym istotnych postanowień  
wzoru umowy i wymagań ofertowych)

**z dnia dd.mm.rrrr**

zawarta w Świnoujściu pomiędzy:

**Gminą Miasto Świnoujście z siedzibą w Świnoujściu, ul. Wojska Polskiego 1/5, 72-600 Świnoujście** posiadającą numer NIP 855-157-13-75, REGON 811684290,

reprezentowaną przez .....

zwaną dalej **Zamawiającym**,

a

..... z siedzibą w ....., przy ul. ....,  
....., przedsiębiorcą wpisanym do ....., posiadającym/cą numer  
NIP: ....., REGON .....,

reprezentowanym/ą przez:

.....

zwaną dalej **Wykonawcą**.

Niniejsza Umowa zostaje zawarta w wyniku dokonanego przez Zamawiającego wyboru oferty Wykonawcy w trybie przetargu nieograniczonego nr WIM.271.1.69.2017 na podstawie ustawy z dnia 29.01.2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 1579).

**§ 1**

**Przedmiot umowy**

1. **Zamawiający** zleca, a **Wykonawca** zobowiązuje się do wykonania usługi polegającej na prowadzeniu nadzoru i serwisu Elektronicznego Systemu Obsługi Klienta zainstalowanego i wdrożonego w ramach realizacji inwestycji pn. Budowa kompleksu

---

obiektów sportowych przy Centrum Edukacji Zawodowej i Turystyki w Świnoujściu wraz z rozbudową szkoły.

2. Usługa, o której mowa w pkt. 1 obejmuje:

- aktualizacja oprogramowania w celu dostosowania do zidentyfikowanych potrzeb użytkowników i administratorów obiektów,
- aktualizacja oprogramowania w celu dostosowania do zmienionych przepisów,
- aktualizacje systemu, jeżeli dokonano zmian w oprogramowaniu,
- bieżące przekazywanie informacji o dokonywanych modyfikacjach w systemie,
- zapewnienie serwisu telefonicznego umożliwiającego zgłaszanie problemów z systemem od godz. 6:00 do godz. 22:00 we wszystkie dni tygodnia pod numerem.....,
- bieżące udzielenie konsultacji telefonicznych dotyczących eksploatacji systemu pod numerem.....,
- stałe doradztwo w sprawach związanych z eksploataowaniem systemu,
- bieżąca pomoc w rozwiązywaniu problemów napotykanym przy obsłudze systemu,
- rozpoznawanie zgłoszonych trudności, problemów i określenie zaleceń dla ich przezwyciężenia,
- identyfikowanie ewentualnych błędów systemu i niezwłoczne ich usuwanie,
- natychmiastowe – po otrzymaniu informacji – uprzedzanie o możliwości wystąpienia błędu w systemie oraz informowanie o zalecanych środkach zaradczych.

## § 2

### Ograniczenie odpowiedzialności

- 1) **Wykonawca** nie ponosi odpowiedzialności za uszkodzenie zbiorów danych **Zamawiającego** spowodowane nieprawidłową eksploatacją systemu lub brakiem kopii danych wykonywanych przez **Zamawiającego**.
- 2) **Wykonawca** nie jest odpowiedzialny za wady oprogramowania, jeżeli powstały wskutek:
  - wykorzystania oprogramowania w sposób odmienny od określonego w dokumentacji eksploatacyjnej,
  - samowolnego dokonania poprawek programowych.
- 3) Żadna ze stron nie będzie odpowiadać drugiej stronie za szkody powstałe w wyniku działania siły wyższej.

---

### § 3

#### **Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

- 1) Na podstawie art. 31 ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2016 poz. 922 ze zmianami), Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych, wyłącznie w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy.
- 2) Zakres danych osobowych powierzonych Wykonawcy do przetwarzania stanowią wszystkie informacje zgromadzone w bazach danych aplikacji wymienionych w §1.
- 3) Zamawiający oświadcza, że jest administratorem powierzonych danych osobowych.
- 4) Umowa nie daje Wykonawcy upoważnienia do podpowierzenia przetwarzania danych osobowych innym podmiotom.
- 5) Wykonawca ponosi odpowiedzialność wobec osób trzecich i Zamawiającego, za szkody powstałe w związku z nieprzestrzeganiem zapisów ustawy zawartych w art. 36-39 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2016.922 ze zmianami) i rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. z 2004 r. Nr 100, poz. 1024) oraz za przetwarzanie powierzonych zbiorów danych zawierających dane osobowe niezgodnie z umową.
- 6) Wykonawca oświadcza, że zastosował środki organizacyjne i techniczne przewidziane w art. 36-39 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2016.922 ze zmianami), i w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. z 2004 r. Nr 100, poz. 1024), zapewniające właściwą ochronę tych danych.
- 7) Zamawiający, w uzasadnionych przypadkach, udostępni Wykonawcy bazy danych, celem zapewnienia sprawnego serwisu.
- 8) Wykonawca może zdalnie wykonać działania niezbędne do realizacji umowy.

- 
- 9) Wykonawca wyda swoim pracownikom upoważnienia do przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji umowy.

#### § 4

##### Ceny i warunki płatności

1. Czynności polegające na usuwaniu awarii systemu, wymianie urządzeń oraz ich części podlegających gwarancji Wykonawca wykona nieodpłatnie.
2. Całkowita cena serwisu i aktualizacji Elektronicznego Systemu Obsługi Klientów rocznie ..... ( słownie .....) zł brutto, w tym netto .....( słownie: .....) zł plus podatek VAT.....
3. Cena, o której mowa w ust. 2 obejmuje wszelkie koszty, w szczególności koszty dojazdu, diagnozy, aktualizacji oprogramowania i systemu, szkolenia pracowników, udzielania informacji i konsultacji, zapewnienia serwisu telefonicznego itp.
4. Wynagrodzenie zostanie wypłacone w 12 równych częściach, w okresach miesięcznych , po dostarczeniu Zamawiającemu faktury wystawionej po zakończeniu okresu rozliczeniowego na podstawie podpisanego przez upoważnionego przedstawiciela Użytkowników protokołu odbioru potwierdzającego wykonanie czynności objętych umową.
5. Jeżeli w trakcie realizacji umowy nastąpi zmiana obowiązującej stawki VAT, opłata zostanie odpowiednio zmieniona zgodnie ze stawką podatku VAT obowiązującą w dniu wystawienia faktury. Powyższe nie będzie wymagało sporządzenia pisemnego aneksu do umowy.
6. Wynagrodzenie, o którym mowa w § 3 pkt. 1 będzie płatne w terminie 21 dni, od daty doręczenia faktury VAT, którą **Wykonawca wystawi Zamawiającemu.**
7. W przypadku nieterminowego regulowania płatności **Zamawiający** jest zobowiązany do zapłaty odsetek ustawowych.

#### § 5

##### Okres obowiązywania umowy i wypowiedzenie

Zamówienie będzie realizowane w okresie gwarancji udzielonej przez Generalnego Wykonawcę inwestycji pn. Budowa kompleksu obiektów sportowych przy Centrum Edukacji Zawodowej i Turystyki w Świnoujściu wraz z rozbudową szkoły, tj. od daty przekazania obiektu

---

do użytkowania do daty odbioru ostatecznego obiektu ( po upływie okresu gwarancji).

**§ 4**

**§ 6**

**Osoby reprezentujące**

Osobami upoważnionymi do kontaktów w sprawach związanych z realizacją umowy są:

a) ze strony Zamawiającego:

..... tel. ...., e- mail.....

b) ze strony Użytkowników:

- ..... tel....., e – mail.....

- ..... tel ..... , e – mail .....

c) ze strony Wykonawcy:

- ..... tel....., e –mail .....

**§ 7**

**Postanowienia końcowe**

- 1) Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
- 2) Wszelkie powiadomienia związane z niniejszą umową przekazywane będą na piśmie.
- 3) Wszelkie zmiany niniejszej umowy muszą być sporządzone na piśmie pod rygorem nieważności.
- 4) Zamawiający wyraża zgodę na umieszczenie informacji o zawarciu niniejszej umowy oraz nazwy i logo Zamawiającego na stronie internetowej i w materiałach promocyjno-reklamowych Wykonawcy.
- 5) W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo Autorskie.
- 6) Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

**Zamawiający:**

**Wykonawca:**

.....

.....