

UMOWA DO-21/20/BM

zawarta w dniu 10.12.2020 r., zwana dalej „Umową”,
pomiędzy:

Gminą Dąbrowa Górnicza reprezentowaną przez Prezydenta miasta z upoważnienia, którego działa Pani Joanna Gajowiec Zastępca Dyrektora Powiatowego Urzędu Pracy w Dąbrowie Górniczej z siedzibą przy ul. Jana III Sobieskiego 12, 41-300 Dąbrowa Górnicza, posiadającym REGON: 276754676, NIP: 6291522805 zwaną w dalszej części Umowy Zamawiającym

a

Sygnity Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie (02-797) przy Franciszka Klimczaka 1, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000008162, NIP 586-00-05-293, REGON 190407926, z kapitałem zakładowym 22.759.947,00 złotych w całości wpłaconym, zwaną w dalszej części Umowy Wykonawcą reprezentowaną przez:

Przemysław Stawiarz – Pełnomocnik Sygnity SA

1. Definicje

Strony uzgadniają następujące znaczenia podanych niżej określeń:

- 1.1 infoKadra lub Oprogramowanie – oprogramowanie aplikacyjne wspierające zarządzanie urzędem w zakresie udostępniania zagregowanej informacji zarządczej wraz z wybranymi danymi detalicznymi;
- 1.2 nadzór autorski – czynności świadczone przez Wykonawcę, mające na celu bieżące utrzymanie Oprogramowania, w tym usuwanie usterek oraz umożliwienie korzystania z aktualnej wersji Oprogramowania;
- 1.3 Użytkownik – osoba uprawniona do korzystania z Oprogramowania, zatrudniona przez Zamawiającego.

2. Przedmiot Umowy

2.1 Na podstawie niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązuje się w terminach i za wynagrodzeniem określonym w niniejszej Umowie do świadczenia nadzoru autorskiego (zgodnie z pkt 2.22 Umowy).

2.2 Szczegółowy zakres nadzoru autorskiego obejmuje:

- a) udzielenie Zamawiającemu niewyłącznej, nieprzenoszalnej licencji na korzystanie z Oprogramowania i dokumentacji w wersji aktualnej, w chwili podpisania Umowy oraz kolejnych wersji, jakie zostaną opracowane do końca obowiązywania niniejszej Umowy, na następujących polach eksploatacji:
 - prawo do trwałego lub czasowego zwielokrotnienia Oprogramowania w całości lub w części, w sposób określony w dokumentacji, wyłącznie na własny użytek Zamawiającego, w celu wprowadzania do pamięci komputera, uruchamiania, stosowania lub przechowywania i wyświetlania Oprogramowania,
 - prawo do korzystania z dokumentacji dostarczonej wraz z Oprogramowaniem dla wspomaganie dozwolonego korzystania z Oprogramowania przez Zamawiającego,
 - prawo do sporządzania kopii Oprogramowania jako kopii zapasowej, przy czym kopia zapasowa nie może być jednocześnie eksploatowana z oryginalnym Oprogramowaniem;

udzielona licencja nie upoważnia do udzielenia sublicencji. Zamawiający nie może przenieść praw i obowiązków wynikających z udzielonej licencji na inny podmiot bez pisemnej zgody Wykonawcy; licencja udzielona jest na czas nieoznaczony;

- b) licencja upoważnia do jednoczesnego korzystania z Oprogramowania przez 3 nazwanych Użytkowników, tj. wskazanych z imienia i nazwiska;
- c) umożliwienie Zamawiającemu korzystania z nowych wersji Oprogramowania (w tym do nowych definicji / wzorców wskaźników) powstałych z inicjatywy Wykonawcy

Handwritten mark

lub na skutek zgłoszeń Użytkowników, co w szczególności obejmuje dostęp do aktualnej wersji Oprogramowania, dostosowanej do zmian w systemach dziedzinowych;

- d) zapewnienie Zamawiającemu dostępu do aktualnej dokumentacji użytkownika;
 - e) umożliwienie Zamawiającemu korzystania z serwisu Wykonawcy w zakresie: zgłaszania, analizy, diagnozowania i rozwiązywania problemów; zasady realizacji serwisu Oprogramowania określa załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
- 2.3 Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy.
- 2.4 Wykonawca zobowiązuje się wykonać Umowę z należytą starannością.
- 2.5 Wykonawca przy wykonywaniu Umowy ponosi odpowiedzialność za profesjonalne, rzetelne i terminowe wykonywanie przedmiotu Umowy.
- 2.6 Zamawiający umożliwi Wykonawcy sprawne wykonywanie postanowień niniejszej Umowy.
- 2.7 Zamawiający zobowiązuje się do instalowania i eksploataowania Oprogramowania zgodnie z załączoną do niego instrukcją oraz zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy.

3. Zasady wykonania umowy

- 3.1 Do kontaktowania się w sprawach realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w pkt 2 Umowy, zostają oddelegowane następujące osoby:
- ze strony Zamawiającego:
 - *Hubert Gola, email: informatyka@pup-dg.pl*,
 - ze strony Wykonawcy:
 - *Danuta Kaczmarczyk, email: dkaczmarczyk@sygnity.pl*
- 3.2 Osoby wymienione w pkt 1 Umowy są umocowane do reprezentacji Strony, która je wyznaczyła w zakresie wszelkich czynności związanych z bieżącą realizacją Umowy, a w szczególności do składania oświadczeń w zakresie:
- a) stwierdzania prawidłowości wykonanych usług, w szczególności podpisywania Protokołu odbioru i oświadczeń o akceptacji wykonanych prac,
 - b) ustalania i zmiany terminów realizacji Umowy, określonych w pkt 7.1 Umowy.
- 3.3 Umocowanie, o którym mowa w pkt 3.2 Umowy nie obejmuje czynności przekraczających zakres bieżącej realizacji Umowy, a w szczególności nie obejmuje umocowania do składania oświadczeń o wypowiedzeniu, rozwiązaniu lub odstąpieniu od Umowy, naliczeniu kar umownych, wypłacie odszkodowania lub uznaniu roszczenia.

4. Wynagrodzenie

- 4.1 Za realizację przedmiotu Umowy określonego w pkt 2.1 Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy kwotę 4 000,00 zł netto (słownie: cztery tysiące złotych 00/100), czyli łącznie 4 920,00 zł brutto (słownie: cztery tysiące dziewięćset dwadzieścia złotych 00/100) powiększoną o należny podatek VAT (920,00 zł) w wysokości obowiązującej w chwili wystawienia faktury.
- 4.2 Należność, o której mowa w pkt 4.1 Umowy zapłacona zostanie przez Zamawiającego przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze, w terminie do 14 dni od daty otrzymania faktury.
- 4.3 W zakresie objętym przedmiotem Umowy Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur bez podpisu Zamawiającego.

5. Odpowiedzialność Stron

- 5.1 W przypadku zwłoki Wykonawcy w dotrzymaniu terminów, określonych w procedurze serwisowej stanowiącej Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy, przekraczającej 10 dni Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne w wysokości 0,1 % wartości wynagrodzenia określonego w pkt 4.1 Umowy za każdy dzień zwłoki, jednak nie więcej niż 5% wartości wynagrodzenia z tytułu wykonania Umowy.

- 5.2 Jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy będzie spowodowane przyczynami niezależnymi od Wykonawcy (np. działanie siły wyższej), Zamawiający wyznaczy w porozumieniu z Wykonawcą dodatkowy termin wykonania Umowy.
- 5.3 Strony Umowy dołożą wszelkich starań zmierzających do polubownego rozstrzygnięcia, w drodze bezpośrednich, nieformalnych negocjacji, jakichkolwiek nieporozumień i sporów, wynikających z Umowy lub z nią związanych.
- 5.4 Kary umowne należne Zamawiającemu nie będą potrącane z płatności należnych Wykonawcy od Zamawiającego.
- 5.5 Łączna i całkowita odpowiedzialność Wykonawcy za wszystkie szkody związane z realizacją niniejszej Umowy, niezależnie od podstawy prawnej dochodzenia odszkodowania, w tym odpowiedzialność deliktowa oraz kary umowne, są ograniczone do rzeczywistych strat (*damnum emergens*) z wyłączeniem utraconych korzyści (*lucrum cessans*) i równocześnie są ograniczone ze wszystkich tytułów do wartości brutto Umowy. Ograniczenia odpowiedzialności nie obejmują przypadków, kiedy ograniczenie odpowiedzialności jest niedopuszczalne bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności nie obejmuje szkód wyrządzonych z winy umyślnej Wykonawcy.

6. Tajemnica i informacje poufne

- 6.1 Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieprzekazywania osobom trzecim informacji poufnych, tj. nieujawnionych do publicznej wiadomości informacji o przedsiębiorstwach Stron lub ich kontrahentach, stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz.U. z 2019r. r., poz. 1010, z późn.zm.).
- 6.2 W wykonaniu zobowiązań wynikających z pkt 6.1 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych uzyskanych od Zamawiającego w związku z realizacją niniejszej Umowy.
- 6.3 W razie wątpliwości, czy określona informacja stanowi informację poufną, zainteresowany zobowiązany jest zwrócić się do drugiej Strony o wyjaśnienie takiej wątpliwości.
- 6.4 Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy obowiązku ujawniania informacji poufnych, wynikającego z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa. W przypadku konieczności ujawnienia informacji poufnej, Strona zobowiązana do jej ujawnienia zgodnie z niniejszym punktem, zawiadomi drugą Stronę o zakresie i warunkach takiego ujawnienia.
- 6.5 Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji poufnych obciąża Strony przez okres obowiązywania Umowy, a także przez okres 5 (pięć) lat po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.
- 6.6 Każda ze Stron obowiązana jest zorganizować i utrzymywać takie środki bezpieczeństwa i sposoby postępowania, jakie w praktyce będą możliwe i rozsądne, dla zapewnienia bezpiecznego przechowywania informacji poufnych otrzymanych od drugiej Strony, a także dołożyć wszelkich starań by zapobiec jakiegokolwiek nieautoryzowanemu wykorzystaniu, ujawnieniu, czy dostępowi do tych informacji poufnych.

7. Czas obowiązywania i rozwiązanie umowy

- 7.1 Niniejsza Umowa w zakresie realizacji zadań określonych w pkt 2.2 Umowy obowiązuje do dnia 31.12.2021 r.
- 7.2 W przypadku, gdy jedna ze Stron nie wykonuje lub nienależyte wykonuje zobowiązania wynikające z Umowy, druga Strona może, z zachowaniem formy pisemnej, wezwać, naruszając postanowienia Umowy Stronę, do podjęcia należytego wykonywania Umowy w terminie 14 dni roboczych od daty otrzymania wezwania.
- 7.3 Wezwanie, o którym mowa pkt 7.2 Umowy musi być poparte uzasadnieniem określającym przyczyny, dla których Strona wzywająca sformułowała wezwanie.
- 7.4 Strona wezwana do należytego wykonania Umowy jest zobowiązana do udzielenia pisemnej odpowiedzi i szczegółowych wyjaśnień, a w szczególności do podjęcia należytego wykonywania Umowy w terminie nie późniejszym niż 14 dni roboczych od daty otrzymania wezwania.

Netal

7.5 Niepodjęcie przez Stronę wezwaną, czynności określonych w pkt 7.4 Umowy uprawnia Stronę wzywającą do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym. Warunkiem ważności rozwiązania jest zachowanie formy pisemnej i określenie podstawy rozwiązania.

8. Postanowienia końcowe

8.1 Wszelkie zmiany treści Umowy dla swej skuteczności wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci aneksów do Umowy. Nie dotyczy to zmian dotyczących osób wskazanych w pkt 3.1 Umowy powołanych przez daną Stronę. Zmiana tych osób następuje przez pisemne oświadczenie jednej ze Stron doręczone drugiej Stronie zgodnie z pkt 8.4 Umowy.

8.2 Wszelkie spory powstałe na tle wykonania niniejszej Umowy Strony zobowiązują się rozwiązywać polubownie. W przypadku, kiedy okaże się to niemożliwe, spory te zostaną poddane przez Strony rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby powoda.

8.3 W sprawach nie uregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. t.j. Dz.U. z 2019 r. poz. 1231 z późn. zm.).

8.4 Wszelkie zawiadomienia określone niniejszą Umową winny być składane i dokonywane w następujący sposób:

a) w odniesieniu do oświadczeń i powiadomień, dla których niniejsza Umowa przewiduje formę pisemną pod rygorem nieważności; przesyłane w oryginale listem poleconym lub pocztą kurierską albo doręczane osobiście na adres:

- Zamawiający: Powiatowy Urząd Pracy w Dąbrowie Górniczej, ul. Jana III Sobieskiego 12, 41-300 Dąbrowa Górnicza
- Wykonawca: Sygnity S.A. oddział w Zabrze, ul. Wolności 273, 41-800 Zabrze

b) w pozostałych przypadkach przesyłane pocztą elektroniczną, bądź faksem, a następnie potwierdzane w formie pisemnej i przesyłane listem poleconym lub pocztą kurierską albo doręczane osobiście na adres określony w pkt 8.4 a) Umowy; przy czym oświadczenia i powiadomienia będą uznawane za skutecznie doręczone od momentu doręczenia dokumentu pocztą elektroniczną, bądź faksem:

- Zamawiający: e-mail: hgola@pup-dg.pl fax: 32 262 69 51
- Wykonawca: e-mail: pstawiarz@sygnity.pl; fax: 12 352 33 01

8.5 Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Za Zamawiającego
z up. Prezydenta Miasta

Joanna Gajowiec
Zastępca Dyrektora

Powiatowego Urzędu Pracy
w Dąbrowie Górniczej

Za Wykonawcę

Przemysław Szwajdz

ADWOKAT

ANNA DYBKOWSKA

GLÓWNY KSIĘGOWY

Agnieszka Wyłupek

OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH W ZAKRESIE OPROGRAMOWANIA INFOKADRA

Instrukcja dotyczy obsługi błędów w Oprogramowaniu polegających na nieprawidłowym lub niestabilnym działaniu spowodowanym błędami kodu, błędami algorytmów, niewykonywaniu funkcjonalności opisanych w dokumentacji.

Podstawowe elementy obsługi to:

1. przyjmowanie i rejestrowanie zgłoszeń serwisowych;
2. obsługa zgłoszeń serwisowych - forma;
3. procedura działań serwisowych.

Ad 1) przyjmowanie i rejestrowanie zgłoszeń serwisowych:

- a) zgłoszenia przesyłane mogą być przez całą dobę, a przyjmowane są w dni robocze od poniedziałku do piątku, w godzinach **8.00 – 15.00** za pośrednictwem poczty elektronicznej: hd.infokadra@sygnity.pl; w sytuacjach pilnych, w podanych godzinach, zgłoszenie można przekazać telefonicznie pod numer +48 81 749 55 77, a następnie potwierdzić zgłoszeniem e-mailowym; jego przyjęcie następuje w dniach i godzinach określonych dla zgłoszeń przyjmowanych za pośrednictwem poczty elektronicznej;
- b) na podstawie przekazanych w zgłoszeniu danych oraz informacji dotyczących Jednostki nastąpi rejestracja zgłoszenia, w tym ustalenie sposobu dalszego kontaktowania się; rejestrowanemu zgłoszeniu nadany zostanie unikalny numer, który otrzyma zgłaszający za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, w zależności od wybranej formy komunikacji;
- c) w trakcie rejestracji zgłoszenia, rejestrujący określa poziom ważności problemu; w niejednoznacznych przypadkach ustala to wspólnie ze zgłaszającym; podstawowym kryterium określenia poziomu ważności jest wpływ zgłoszenia na działalność Jednostki.

Ad 2) obsługa zgłoszeń serwisowych - zgłoszenia skierowane do realizacji mogą być obsłużone w następujący sposób:

- a) telefonicznie lub mailowo - poinstruowanie Użytkownika o czynnościach, które winien wykonać, w celu rozwiązania zgłoszenia/problemu;
- b) zdalnie – wykonanie czynności serwisowych/naprawczych w celu rozwiązania zgłoszenia/problemu; na potrzeby wykonania tych czynności Zamawiający udostępni Wykonawcy dostęp do serwerów związanych z działaniem Oprogramowania poprzez zdalny dostęp/pulpit;
- c) bezpośrednio działanie serwisu - w przypadkach wymagających bezpośredniej interwencji serwisu u Użytkowników, zgłoszenie przekazywane jest i realizowane przez zespół technicznego serwisu, przy czym termin przyjazdu uzgadniany jest z Użytkownikiem;
- d) przygotowanie pakietu aktualizacyjnego - termin dostarczania pakietu do Użytkownika ustalany jest w zależności od poziomu ważności problemu;

Ad 3) procedura działań serwisowych - podejmowane są następujące kroki w zakresie napraw i działań serwisowych:

- a) zespół serwisowy przekazuje poprawkę niezwłocznie do Użytkownika (w zależności od poziomu ważności zgłoszenia), który problem zgłosił: pocztą elektroniczną lub poprzez udostępnienie na serwerze FTP;
- b) kolejne uaktualnienia publikowane są pod adresem **ftp.public.sygnity.pl.**;
- c) użytkownik potwierdza prawidłowość działania Oprogramowania po wykonaniu uaktualnienia;
- d) jeżeli Użytkownik w terminie 5 dni od przekazania poprawki lub wyjaśnienia zgłoszonego zgłoszenia nie zgłosi nieprawidłowości z nimi związanych, serwis może uznać zgłoszenie za zamknięte.

Uwaga:

Jeśli w wyniku analizy ustalono, iż problem nie jest objęty niniejszą procedurą, niezależnie od pozostałych czynników i poziomu ważności, ze zgłaszającym jest uzgadniany sposób odpłatnej realizacji zgłoszenia. Wykonawca ma prawo obciążenia Zamawiającego wszystkimi uzasadnionymi kosztami i wydatkami poniesionymi w związku z podjętymi na wezwanie zgłaszającego czynnościami naprawczymi.