

sygn. Sprawy: (ZW/29/2022)

Załącznik Nr 2  
(do Zaproszenia do złożenia oferty)

**Umowa SR-Siedlce – /wzór/  
na wdrożenie oraz obsługę serwisową systemu kolejkowego**

w dniu .....listopada 2022 r. w Siedlcach, pomiędzy:

**Skarbem Państwa - Sądem Rejonowym w Siedlcach**, ul. Kazimierzowska 31A, 08-110 Siedlce,  
posiadającym NIP: 821-10-21-463, REGON:000324949

reprezentowanym przez:

**Agnieszka Piekart** - Dyrektora Sądu Rejonowego w Siedlcach  
zwanym dalej „ZAMAWIAJĄCYM”

a

.....

.....

posiadającym NIP: ..... REGON: .....

reprezentowanym przez:

zwanym dalej „Wykonawcą”

przy czym każda z osobna może być zwana również „Stroną”, a łącznie „Stronami”,

w wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie poniżej kwoty, o której mowa w art. 2 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 11.09.2019 r. – Prawo zamówień publicznych (t. j. Dz. U z 2022 r., poz. 1710 ze zm.) została zawarta umowa o następującej treści:

**§ 1.**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem umowy jest dostarczenie oraz pełne wdrożenie (prace instalacyjne, konfiguracja, szkolenie pracowników) oraz obsługa serwisowa rozwiązania systemowego w formie oprogramowania komputerowego oraz jego niezbędnych komponentów służących do automatyzacji procesu obsługi interesantów w zakresie kolejkowania połączeń telefonicznych oraz obsługi osobistej, dalej System kolejkowy **umożliwiającego zarządzanie ruchem interesantów na czterech stanowiskach w Biurze Obsługi Interesanta (BOI) oraz na dwóch stanowiskach w VI Wydziale Ksiąg Wieczystych w budynku Sądu Rejonowego w Siedlcach przy ul. Kazimierzowskiej 31A w Siedlcach.**
2. Wykaz modułów wchodzących w skład Systemu oraz wymagania funkcjonalne zawarte są w *Opisie przedmiotu zamówienia* –załącznik nr 1.
3. W ramach umowy, Wykonawca gwarantuje:
  - 1) nieograniczone ilościowo usługi szkoleń, konsultacji oraz doradztwa w zakresie optymalnego wykorzystania Systemu kolejkowego realizowanego zdalnie lub w siedzibie Zamawiającego;
  - 2) dostęp do aktualizacji oprogramowania, które powinno być instalowane na bieżąco, po uprzednim poinformowaniu upoważnionych pracowników Zamawiającego i uzgodnieniu

terminu ich instalacji.

- 3) obsługa serwisowa Systemu , t. j. obsługa w zakresie napraw i konserwacji sprzętu i rozwiązywanie zgłaszanych problemów dotyczących pracy systemu i jego komponentów.
4. W celu realizacji zobowiązań wskazanych w ust. 3 Wykonawca przez okres obowiązywania umowy zobowiązuje się do utrzymywania kanałów zdalnego dostępu zgodnie z § 3 ust. 1.

## § 2.

### Termin obowiązywania umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony **od dnia 01.01.2023 r. do 31.12.2024 r.**
2. Usługa musi być przygotowana do jej świadczenia w pełnym zakresie od dnia 01.01.2022 r. Potwierdzeniem przygotowania usługi będzie podpisanie Strony bez zastrzeżeń **Protokołu odbioru** zgodny z- *załącznikiem nr 3W* celu wdrożenia usługi, Wykonawca jest zobowiązany do:
  - 1) dostarczenia, zainstalowania i uruchomienia Systemu w lokalizacjach wskazanych w § 1ust. 1, przy zachowaniu szczegółowych wymagań w zakresie funkcjonalności Systemu.
  - 2) zainstalowania i skonfigurowania oprogramowania stanowiącego integralną część Systemu wraz z udzieleniem licencji na korzystanie z oprogramowania,
  - 3) dostawy, montażu i uruchomienia Systemu, w sposób, który nie zakłuci obsługi interesantów,
  - 4) zawiadomienia upoważnionych osób ze strony Zamawiającego o terminie planowanych prac najpóźniej na 1 dzień roboczy przed terminem,
  - 5) przeprowadzenia szkoleń dla użytkowników Systemu tj. szkoleń stanowiskowych pracowników w zakresie obsługi.
3. Zamawiający może wydawać polecenia pracownikom Wykonawcy jedynie w zakresie wewnętrznych ustaleń porządkowych i organizacyjnych Zamawiającego; w szczególności Zamawiający zastrzega sobie prawo do natychmiastowego usunięcia z terenu swojej posesji pracowników w stanie nietrzeźwym lub pod wpływem innych środków odurzających lub nie stosujących się do zaleceń porządkowych Zamawiającego.

## § 3.

### Zapotrzebowania, zapytania, zgłoszenia lub reklamacje

1. Zapytania, zgłoszenia lub reklamacje mogą być zgłaszane do Wykonawcy w następujący sposób:
  - a) Poprzez formularz zgłoszeniowy dostępny na stronie www.....,
  - b) Drogą elektroniczną na adres email: .....
  - c) Poprzez kontakt z Obsługą Klienta pod numerem telefonu: .....
2. Prawidłowo złożona reklamacja powinna zawierać, co najmniej następujące dane: oznaczenie Zamawiającego (w tym obligatoryjnie jego nazwę, adres pocztowy, adres email, numer telefonu, opis problemu będącego przyczyną złożenia reklamacji).
3. Każde zgłoszenie oraz zapotrzebowanie wskazane w ust. 1 lit a i b powinno być potwierdzone w formie wiadomości e-mail zawierającej datę i godzinę zgłoszenia na adres osoby koordynującej

wykonanie Umowy ze strony Zamawiającego oraz po jego rozwiązaniu informacja zwrotna o sposobie rozwiązania.

4. Reklamacje będą przyjmowane we wszystkie dni robocze od poniedziałku do piątku i w godzinach pracy serwisu 8:00-16:00.
5. Wykonawca zobowiązany jest w ramach reklamacji do dokonywania napraw oraz usuwania wszelkich awarii (w tym do wymiany uszkodzonych części zamiennych i zespołów części, podzespołów itp.) powstałych z przyczyn nie leżących po stronie Zamawiającego, przy czym:
  - 1) usunięcie awarii niewymagającej wymiany lub naprawy części zamiennych, zespołów części, podzespołów zostanie wykonane w czasie nieprzekraczającym **2 dni roboczych** od dnia zgłoszenia awarii;
  - 2) usunięcie awarii wymagającej naprawy i wymiany/regeneracji części zamiennych, zespołów części, podzespołów zostanie wykonane w czasie nie przekraczającym **10 dni roboczych** od zgłoszenia reklamacji. Dopuszcza się możliwość wydłużenia czasu naprawy w przypadku trudności w zakupie części zamiennych. Powyższe okoliczności powinny być uzgodnione przez Strony i potwierdzone w formie pisemnej (poczta elektroniczna) wraz ze wskazaniem przewidywanego terminu naprawy.
6. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić zdalny dostęp do infrastruktury objętej niniejszą umową w razie takiej konieczności i wyłącznie w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji niniejszej umowy.

#### **§ 4.**

##### **Nadzór i koordynacja**

1. Strony wyznaczają osoby nadzorujące realizację obowiązków wynikających z umowy, w tym osoby uprawnione do podpisania protokołu odbioru wykonanych prac
  - 1) Osobą odpowiedzialną za nadzór nad realizacją umowy ze strony Zamawiającego jest:  
..... - ..... **tel**.....**e-mail**:.....
  - 2) Osoba odpowiedzialna za nadzór nad realizacją umowy ze strony Wykonawcy jest:  
..... - ..... **tel**.....**e-mail**:.....
2. Zmiana osób koordynujących oraz powyższych kanałów komunikacyjnych nie stanowi zmiany umowy i jest możliwa po wcześniejszym, powiadomieniu upoważnionego pracownika Zamawiającego pocztą elektroniczną na min. 3 (słownie: trzy) dni robocze przed dokonaniem zmiany.

#### **§ 5.**

##### **Ochrona danych osobowych**

1. Strony zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich danych dotyczących działalności drugiej Strony, w których posiadanie weszły w związku z zawarciem lub realizacją niniejszej Umowy.
2. Strony zobowiązane są do ochrony udostępnionych danych osobowych, w tym też do stosowania organizacyjnych i technicznych środków w celu ochrony danych osobowych przetwarzanych w

systemach informatycznych, zgodnie z odpowiednimi przepisami o ochronie danych osobowych. Sposób ochrony oraz rodzaj danych osobowych przekazanych Wykonawcy zostanie określony w **Umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych** - stanowiącej **załącznik nr 2** do niniejszej Umowy.

3. Wykonawca i Zamawiający zobowiązują się do przekazania po zakończeniu umowy ewentualnych dokumentów oraz nośników zawierających dane, o których mowa w ust. 2 lub do ich trwałego zniszczenia.

## § 6.

### Wynagrodzenie

1. Ustalona przez Strony maksymalna cena za wykonanie kompleksowych usług objętych Umową wynosi .....zł netto t. j. .... **zł brutto** (słownie: ..... złotych 00/100 brutto).
2. Wykonawca za każdy pełny miesiąc obowiązywania umowy wystawi fakturę wysokości ..... zł netto powiększoną o 23% VAT, t. j. .... **zł brutto**, a wysokość każdej z faktur będzie równoważnością 1/24 ceny maksymalnej wskazanej w ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 4.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 płatne będzie z dołu w formie abonamentu, który obejmuje wszelkie elementy wymagane do prawidłowego wykonania umowy, w szczególności: dostawę, wdrożenie, czynności przeglądowe, konserwacyjne, serwisowe, oraz materiały i robocizną związaną z ich realizacją, transport części przez Wykonawcę, oraz koszt dojazdu serwisanta do siedziby Zamawiającego, opłaty licencyjne związane z korzystaniem z zainstalowanego oprogramowania. Niedoszacowanie, pominięcie oraz brak rozpoznania zakresu umowy przez Wykonawcę nie będą stanowiły podstawy do zmiany ceny określonej w ust. 1.
4. Wynagrodzenie za świadczenie usługi w okresie nieobejmującym pełnego miesiąca, płatne będzie proporcjonalnie do liczby dni świadczenia usług w danym miesiącu. Abonament będzie fakturowany po zakończeniu świadczenia usługi w danym miesiącu.
5. Zapłata wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2 następować będzie na podstawie prawidłowo wystawionych przez Wykonawcę faktur z 21-dniowym terminem płatności liczoną od daty wpływu faktury, przelewem z rachunku bankowego Zamawiającego, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, umieszczony w „Wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT”.
6. Wykonawca oświadcza, że jest / nie jest\* podatnikiem podatku od towarów i usług. (\*zaznaczyć właściwie).
7. Zamawiający akceptuje wystawianie i dostarczanie faktury, faktur korygujących za wykonanie usługi w formie elektronicznej, przy zachowaniu autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktury zgodnie z art. 106 n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tj. Dz.U. z 2022 r. poz. 931 ze zm.), jako załącznika w formacie PDF przesyłanego na adres Biura Obsługi Interesanta Sądu Rejonowego w Siedlcach: [boi@siedlce.sr.gov.pl](mailto:boi@siedlce.sr.gov.pl)
8. Strony mają możliwość wystawiania i dostarczania: faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur lub innych dokumentów w formie dokumentów strukturyzowanych za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF), zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane

lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz.U. z 2020 r., poz. 1666 ze zm.). Numer PEPPOL Sądu Rejonowego w Siedlcach na PEF: 8211021463.

9. Zamawiający będzie stosował mechanizm podzielonej płatności. Podzieloną płatność, tzw. **split payment** stosuje się wyłącznie przy płatnościach bezgotówkowych, realizowanych za pośrednictwem polecenia przelewu lub polecenia zapłaty dla czynnych podatników VAT. Mechanizm podzielonej płatności nie będzie wykorzystywany do zapłaty za czynności lub zdarzenia pozostające poza zakresem VAT (np. zapłata odszkodowania), a także za świadczenia zwolnione z VAT, opodatkowane stawką 0%). Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności w systemie podzielonej płatności

## § 7 Zmiana umowy

1. Zmiana postanowień zawartej Umowy może nastąpić tylko i wyłącznie za zgodą obu Stron w formie pisemnej albo w formie elektronicznej pod rygorem nieważności.
2. Strony dopuszczają możliwość zmiany umowy w zakresie:
  - 1) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności stawek podatku VAT w okresie obowiązywania umowy, proporcjonalnie do zmiany wielkości tego podatku,
  - 2) zmiany w zakresie terminu realizacji jednostkowej usługi z zastrzeżeniem niezmienności wynagrodzenia, z powodu okoliczności związanych z wystąpieniem COVID-19, z zastrzeżeniem, że Wykonawca przedstawił wpływ okoliczności związanych z wystąpieniem COVID-19 na należyte jej wykonanie oraz wskaże, że przed złożeniem oferty podjął wszelkie akty staranności zmierzające do terminowej realizacji zamówienia;
  - 3) zmiana organizacyjna w strukturze Zamawiającego:
    - zmiana stron Umowy,
    - zmiana podmiotu, na który będą wystawiane faktury.
  - 4) zaistnienia siły wyższej rozumianej jako wystąpienie zdarzenia nadzwyczajnego, zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i zapobieżenia, którego nie dało się uniknąć nawet przy zachowaniu najwyższej staranności, a które uniemożliwia Wykonawcy wykonanie jego zobowiązania w całości lub w części, w szczególności zastrzeżenie restrykcji związanych z rozprzestrzenianiem się koronawirusa.

## § 8. Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
  - 1) za niedostarczenie i wdrożenie Systemu w terminie wskazanym w §2 ust. 2 zdanie 1 - karę umowną w wysokości 200,00 złotych za każdy dzień roboczy opóźnienia nie więcej niż 2000,00 zł.
  - 2) za nie usunięcie problemu zgłoszonego w ramach reklamacji - karę umowną w wysokości 200,00 złotych za każdy dzień roboczy opóźnienia względem odpowiednio terminów wskazanych w §3 ust. 5 pkt 1) lub pkt 2) nie więcej niż 2000,00 zł.

2. W przypadku rozwiązania umowy w trybie określonym w § 9 ust 1 pkt. 2) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 4000,00 zł.
3. Kary umowne podlegają sumowaniu, z zastrzeżeniem, że pojedyncza kara jak i suma kar umownych nie może przekraczać 8000,00 zł.
4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy wynikającego z niniejszej Umowy. W przypadku, gdy potrącenie kary umownej z wynagrodzenia Wykonawcy nie będzie możliwe, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w terminie 7 dni od otrzymania noty obciążeniowej wystawionej przez Zamawiającego.
5. Niezależnie od zastrzeżonych kar umownych, o których mowa w ust. 1. i 2 Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu cywilnego.

### § 9

#### Rozwiązanie umowy

1. Rozwiązanie umowy może nastąpić:
  - 1) w każdym czasie na mocy porozumienia Stron,
  - 2) przez Zamawiającego ze skutkiem natychmiastowym z winy Wykonawcy w przypadku rażącego lub powtarzającego się nie wywiązywania się lub nienależytego wywiązywania się przez Wykonawcę z obowiązków wynikających z Umowy. W takim przypadku, przed złożeniem oświadczenia o rozwiązaniu umowy, Zamawiający wezwie Wykonawcę do usunięcia nieprawidłowości w wykonaniu Umowy w terminie 14 dni od dostarczenia mu wezwania, a jeśli Wykonawca w wyznaczonym terminie nie usunie tych nieprawidłowości, wówczas Zamawiający będzie miał prawo rozwiązać umowę z winy Wykonawcy ze skutkiem natychmiastowym.
2. Oświadczenie o rozwiązaniu umowy z przyczyn wskazanych w ust. 1 musi nastąpić pisemnie i zostać przesłane na adres drugiej Strony.

### § 10

#### Postanowienia końcowe

1. Wykonawca nie może dokonać przelewu wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy bez pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Ewentualne sporne kwestie wynikłe w trakcie realizacji Umowy Strony poddadzą najpierw negocjacom z udziałem swoich przedstawicieli w siedzibie Zamawiającego, w uzgodnionym terminie. W przypadku braku porozumienia Stron, spory wynikłe z Umowy będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo sąd w Lublinie.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednio przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron / Umowę sporządzono w formie elektronicznej (w zależności od sposobu zawarcia umowy).
5. Integralną część Umowy stanowi:

- 1) *Opis przedmiotu zamówienia - załącznik nr 1*
- 2) *Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych- załącznik nr 2*
- 3) *Protokół odbioru – załącznik nr 3*

**WYKONAWCA:**

**ZAMAWIAJĄCY:**

## Protokół odbioru

Sporządzony w dniu \_\_\_\_\_ 2022 r. w Siedlcach

pomiędzy:

Zamawiającym:

**Skarb Państwa - Sądem Rejonowym w Siedlcach**, reprezentowany przez:

Agnieszka Piekart – Dyrektora Sądu

a

Wykonawcą:

Stwierdzamy, że przedmiot zamówienia dotyczący **Umowy Nr \_\_\_\_\_** z dnia \_\_\_\_\_ 2022 r. w zakresie dotyczącym dostawy, oraz pełnego wdrożenia (prace instalacyjne, konfiguracja, szkolenie pracowników) **Systemu kolejkowego** został wykonany/nie został wykonany zgodnie z Umową w terminie\*

W przypadku niezgodności/nie wykonania w terminie –zastrzeżenia Zamawiającego\*:

.....  
.....  
.....  
.....

\*nieodpowiednie skreślić

**WYKONAWCA:**

**ZAMAWIAJĄCY:**