

Znak postępowania: CUI-ZZ.3200.10.2026

PROJEKT - UMOWA NR CUI-ZZ.022.____.2026

zawarta we Wrocławiu w dniu złożenia przez ostatnią ze Stron podpisu elektronicznego pomiędzy:

Gminą Wrocław z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8, w imieniu i na rzecz, której działa Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, ul. Namysłowska 8, 50-304 Wrocław, NIP 8971383551, REGON 022287361 reprezentowane przez:

Pana _____ – Dyrektora Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, działającego w imieniu Gminy Wrocław na podstawie pełnomocnictwa nr _____ z dnia _____ r. Prezydenta Wrocławia i przy kontrasygnacie **Pana** _____ – Głównego Księgowego Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu
zwanym dalej **Zamawiającym**,

a

reprezentowaną przez:

_____ – _____
zwanym dalej **Wykonawcą**,

w wyniku przeprowadzenia postępowania w trybie podstawowym bez negocjacji, na podstawie art. 275 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych, dalej również „pzp”, Strony ustalają, co następuje:

Ileokroć w umowie jest mowa o równoważności zapisy ostatecznie zawartej umowy zostaną dostosowane do oferty wybranego Wykonawcy – zapisy takie wyróżnione zostały w projekcie umowy kursywą (drukiem pochylonym); Zamawiający zastrzega, iż nie wyklucza to wprowadzania innych zmian w granicach przewidzianych obowiązującymi przepisami.

§ 1

Oświadczenia Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do dystrybucji przedmiotu umowy i jest uprawniony do zapewnienia/udzielania licencji na oprogramowanie ServiceDesk Plus MSP zwanego Oprogramowaniem, którego producentem i właścicielem majątkowych praw autorskich jest ZOHO Corporation, 4141 Hacienda Drive, Pleasanton, CA 94588, USA, zwana dalej „**Producentem**”, a w przypadku dostawy Oprogramowania równoważnego **jest uprawniony do udzielania licencji bądź dystrybucji Oprogramowania** zgodnego z

potrzebami Zamawiającego Systemu Informatycznego zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia;

2. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie i umiejętności do prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy.
3. *W przypadku dostawy rozwiązania równoważnego Oprogramowanie równoważne powinno spełniać warunki wskazane w przedmiocie umowy, zgodnie z § 2 ust. 2-6 oraz w Opisie Przedmiotu Zamówienia a także, współdziałać z posiadaną infrastrukturą techniczną Zamawiającego, posiadanym i używanym przez Zamawiającego oprogramowaniem, niewymagającym od Zamawiającego dokonywania żadnych zmian w posiadanej infrastrukturze informatycznej Zamawiającego i współdziałającym oprogramowaniu.*
4. *Oprogramowanie równoważne musi spełniać wszelkie warunki realizacji Umowy wymienione w Umowie oraz załącznikach do niej.*

§ 2

Przedmiot Umowy

1. W ramach realizacji przedmiotu niniejszej umowy, zwanej dalej „**Umową**”, Wykonawca udzieli/zapewni:

1) w ramach zamówienia podstawowego: udzielenie (przedłuży)

Zamawiającemu licencji:

a) Przedłużenie licencji na oprogramowanie ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition - Multi Language wraz z rozszerzeniem agenta do wersji Endpoint Central MSP i dodatkowym serwerem pośredniczącym jako dodatek Secure Gateway Server (wersja wielojęzyczna, 255 serwisantów, 10400 zasobów) na okres 1 roku wraz ze wsparciem technicznym.

2) w ramach prawa opcji:

udzielenie Zamawiającemu rozszerzenia o dodatkowe 30 licencji na oprogramowanie określone w ust. 1. pkt 1) lit a) umowy.

lub

*W ramach realizacji przedmiotu umowy w ramach zamówienia podstawowego Wykonawca ma dostarczyć Oprogramowanie równoważne a także je **wdrożyć, dokonać migracji danych z obecnie używanego systemu z zachowaniem formy i treści, dokonać parametryzacji, konfiguracji** lub innych zmian uzasadnionych potrzebami Zamawiającego zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia. Wykonawca zobowiązuje się również do przeprowadzenia **szkoleń** dla Użytkowników końcowych i administratorów w przypadku dostarczenia Oprogramowania równoważnego. Celem uniknięcia wątpliwości, dostarczenie równoważnego Oprogramowania oraz wyżej wskazanych czynności jest możliwe o ile zapewni możliwość kontynuacji świadczenia usług przez Zamawiającego na rzecz podmiotów trzecich na poziomie obecnego systemu. W tym celu Wykonawca przed podpisaniem umowy na Oprogramowanie równoważne przedłoży podpisane porozumienie z MWT SOLUTIONS S.A. wskazujące, że posiada wsparcie w procesie migracji i weryfikacji danych. Przeprowadzenie przez Wykonawcę **szkoleń** dla*

Użytkowników końcowych i administratorów w przypadku dostarczenia Oprogramowania równoważnego,

zwane dalej „**Oprogramowaniem**”, od dnia wygaśnięcia aktualnie posiadanej licencji tj. od dnia 15 grudnia 2026 r. na okres jednego roku oraz zapewni lub będzie świadczył w okresie obowiązywania licencji w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy wsparcie techniczne (z ang. Technical Support) na rzecz Zamawiającego.

2. Licencje, o których mowa w ust. 1, muszą pochodzić z legalnego kanału dystrybucji i muszą być oparte co najmniej o standardowe warunki umowne Producenta lub korzystniejsze - warunki udzielenia w tym pola eksploatacji na których Zamawiający będzie mógł korzystać z Oprogramowania będą opisane w załączniku nr 4 do Umowy, a w szczególności:
 - 1) licencje mają mieć charakter komercyjny/produkcyjny (z ang. Commercial License),
 - 2) funkcjonować w oparciu o model subskrypcji rocznej; okres subskrypcji wskazano w ust.1,
 - 3) umożliwiać korzystanie z:
 - a) ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition – Multi Language jednocześnie 255 serwisantom, poprzez zapewnienie możliwości utworzenia i jednoczesnego funkcjonowania 255 loginów dla serwisantów (z ang. technician logins),
 - b) ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition – Multi Language jednocześnie 2 serwisantom, poprzez zapewnienie możliwości utworzenia i jednoczesnego funkcjonowania 2 loginów dla serwisantów (z ang. technician logins) do podglądu archiwum,
 - c) ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition – Multi Language jednocześnie 2 serwisantom, poprzez zapewnienie możliwości utworzenia i jednoczesnego funkcjonowania 2 loginów dla serwisantów (z ang. technician logins),
 - d) ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition – Multi Language dla jednocześnie 275 serwisantom, poprzez zapewnienie możliwości utworzenia i jednoczesnego funkcjonowania 275 loginów dla serwisantów (z ang. technician logins) – w przypadku skorzystania z prawa opcji
 - 4) Umożliwiać:
 - a) korzystanie jednocześnie z 10400 zasobów (z ang. nodes) w ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition – Multi Language,
 - b) przeglądanie dotychczas zarejestrowanych zasobów w ManageEngine ServiceDesk Plus MSP Enterprise Edition – Multi Language (podgląd archiwum),
 - c) przeglądanie dotychczas zarejestrowanych zasobów w ManageEngine ServiceDesk Plus Enterprise Edition – Multi Language.
3. W ramach wsparcia technicznego (z ang. Technical Support), o którym mowa

w ust.1:

- 1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie Producenta w szczególności poprzez:
 - a) dostęp on-line do dokumentacji Oprogramowania,
 - b) dostęp do aktualizacji Oprogramowania (z ang. updates) i poprawek zbiorowych Oprogramowania (z ang. service packs),
 - c) dostęp do nowych wersji Oprogramowania (z ang. upgrades), w szczególności zmiany Oprogramowania z wersji z 14.x do wersji najnowszej;
 - d) możliwość raportowania problemów poprzez e-mail (z ang. email support for problem reporting),
 - e) wsparcia poprzez e-mail i telefonicznego (z ang. email and phone support) w trybie 24x5, w szczególności telefonicznego wsparcia technicznego dla problemów krytycznych. Telefoniczne wsparcie techniczne dla problemów krytycznych może być zapoczątkowane przez Zamawiającego po uprzednim otrzymaniu pocztą elektroniczną zaproszenia lub samodzielnie przez Zamawiającego dzwoniąc na nr telefonu +1 888 720 9500;
- 2) Wykonawca zapewni Zamawiającemu w szczególności:
 - a) nielimitowane wsparcie techniczne telefoniczne, drogą mailową i systemem zdalnej pomocy w dni robocze (tj. dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy) w godzinach od 8.00 do 17.00,
 - b) dostęp do portalu pomocy technicznej i bazy rozwiązań udostępnionych w języku polskim,
 - c) obsługę zgłoszeń typu „How to”,
 - d) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, nietypowych raportów w ramach systemu,
 - e) upgrade, konserwacje, audyt i pomoc techniczną realizowaną w siedzibie Zamawiającego albo w innym miejscu przez niego wskazanym,
 - f) obsługę zgłoszeń na zasadach określonych w § 3 ust. 5.
4. W ramach Umowy Wykonawca jest gwarantem należytego wykonania przez Producenta obowiązków, o których mowa w ust. 3 pkt 1, a brak realizacji tych obowiązków przez Producenta traktowany będzie jak niewykonywanie lub nienależyte wykonywanie Umowy przez Wykonawcę.
5. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie za realizację przedmiotu Umowy, w terminie i na zasadach określonych w § 5.
6. Wykonawca oświadcza, że korzystanie przez Zamawiającego z Oprogramowania nie będzie naruszało jakichkolwiek praw autorskich podmiotów trzecich. Wykonawca jednocześnie gwarantuje, że w związku z realizacją przedmiotu Umowy w tym zakresie nie zostaną skierowane względem Zamawiającego żadne przewidziane w przepisach ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych roszczenia podmiotów trzecich. W przypadku zaś skierowania takowych względem Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje

- się przystąpić do toczących się postępowań i pokryć wszelkie szkody powstałe z tego tytułu po stronie Zamawiającego. W szczególności, w przypadku wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie pozwanej oraz pokryje wszelkie z tym związane koszty i odszkodowania, w tym potwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu koszty obsługi prawnej zasądzone od Zamawiającego lub jego następców prawnych.
7. Prawo opcji jest uprawnieniem Zamawiającego, a Wykonawcy nie przysługuje roszczenie o jego udzielenie. Zlecenia prawa opcji będą zgłaszane przez Zamawiającego w terminie na 5 dni przed ich uruchomieniem w formie mailowej na adres podany w § 8 ust 1 Umowy. Przed zleceniem Wykonawcy usług objętych prawem opcji Zamawiający zobowiązany jest uzyskać kontrasygnatę Głównego Księgowego Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu.
8. Zamawiający może skorzystać z prawa opcji zlecając uruchomienie do 30 dodatkowych licencji w pakietach po 5 (pięć) licencji lub więcej.

§ 3

Ogólne warunki realizacji Umowy

1. Wykonanie zobowiązania, o którym mowa w § 2 ust. 1, w zakresie udzielenia (przedłużenia) licencji na Oprogramowanie, nastąpi przez dostarczenie Zamawiającemu umów licencyjnych Producenta Oprogramowania oraz kluczy licencyjnych, umożliwiających użytkowanie Oprogramowania.
2. Dostarczenie Zamawiającemu kluczy licencyjnych potwierdzone zostanie pisemnym protokołem zdawczo-odbiorczym, sporządzonym i podpisanym przez Strony.
3. Udzielenie licencji na Oprogramowanie, następuje na okres, o którym mowa w § 4 ust. 2. Opłata licencyjna za ten okres zawarta jest w wynagrodzeniu z tytułu realizacji przedmiotu umowy.
4. Zasady użytkowania Oprogramowania i korzystania ze wsparcia technicznego Producenta dla Oprogramowania określają umowy licencyjne Producenta Oprogramowania, o których mowa w ust.1.
5. Zasady wsparcia Wykonawcy.
 - 1) Wykonawca zapewni wsparcie techniczne poprzez obsługę telefoniczną, pocztę elektroniczną, poprzez systemy zdalnej pomocy oraz pomoc techniczną realizowaną u Zamawiającego.

Komponenty wsparcia technicznego obejmują:

 - a) Wsparcie telefoniczne, pocztą elektroniczną oraz systemem zdalnej pomocy.

Wykonawca umożliwi dostęp do inżynierów wsparcia Oprogramowania w dni robocze w godzinach od 8:00 do 17:00 za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz systemu zdalnej pomocy. Zakres wsparcia obejmuje, nielimitowane pod względem ilości zgłoszeń i czasu obsługi, diagnostykę, rozwiązywanie

problemów technicznych w działaniu oprogramowania, wyjaśnianie dokumentacji i przekazywanie wskazówek technicznych Wykonawca będzie niezwłocznie informował Zamawiającego o zdiagnozowanych błędach w Oprogramowaniu wpływających na bezpieczeństwo i poufność przechowywanych danych oraz o błędach krytycznych wpływających na stabilność pracy Oprogramowania.

b) Poprawki i aktualizacje oprogramowania.

W ramach usługi wsparcia dla Oprogramowania Zamawiający ma prawo do pobierania poprawek, aktualizacji lub nowych wersji, service packa bez dodatkowych kosztów.

c) Zdalny dostęp portalu pomocy technicznej i bazy wiedzy w języku polskim.

Wykonawca umożliwi Zamawiającemu zdalny dostęp do portalu pomocy technicznej, gdzie Zamawiający może skorzystać z bazy wiedzy, zarejestrować i śledzić proces obsługi zgłoszeń.

d) Upgrade, konserwacja, audyt i pomoc techniczna realizowana w siedzibie Zamawiającego.

Wykonawca świadczyć będzie usługę upgrade, konserwacji i audytu systemu oraz pomocy technicznej w siedzibie Zamawiającego lub w innym miejscu na terytorium Polski, przez Zamawiającego wskazanym. W ramach tej usługi Zamawiającemu zostają przydzielone 4 dni robocze w skali roku (1 dzień na 1 kwartał). Terminy przeprowadzenia poszczególnych czynności zostaną uprzednio ustalone z Zamawiającym.

2) Obsługa zgłoszeń.

2.1) Wykonawca dołoży wszelkich starań, aby właściwie sklasyfikować zgłoszenia (w tym nadać priorytety) oraz rozwiązać zgodnie z przyjętymi czasami obsługi.

Obowiązujące Priorytety:

a) **Priorytet wysoki (P1)** - Brak możliwości uruchomienia

Oprogramowania lub nie działa moduł systemu, czego skutek wpływa na pracę co najmniej 20% użytkowników końcowych Oprogramowania.

b) **Priorytet normalny (P2)** - Oprogramowanie działa, jednakże wybrane funkcje systemu prezentują nieprawidłowe wyniki lub ich działanie jest niezgodne z dokumentacją Producenta.

c) **Priorytet niski (P3)** - Wyjaśnienia działania Oprogramowania, prośba o usługę w tym dedykowany raport, optymalizacja pracy środowiska Oprogramowania, zgłoszenie nowej funkcjonalności.

Obowiązujące czasy reakcji i przewidywane czasy rozwiązania dla sklasyfikowanych zgłoszeń:

a) Priorytet wysoki (P1) - przyjęcie zgłoszenia w ciągu 1 godziny.

Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia 2 dni w dni robocze.

b) Priorytet normalny (P2) - przyjęcie zgłoszenia w ciągu 4 godzin.

Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia do **10 dni** w dni

robocze.

- c) Priorytet niski (P3) - przyjęcie zgłoszenia w ciągu 2 dni.
Przewidywany czas rozwiązania zgłoszenia w ciągu 20 dni w dni robocze.

- 2.2) Informacje o nadanym priorytecie oraz przewidywanym czasie rozwiązania zostaną niezwłocznie przekazane do Zamawiającego.
 - 2.3) W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający ma prawo wnioskować o podwyższenie nadanego priorytetu.
 - 2.4) W przypadku konieczności przekazania zgłoszenia do Producenta, Wykonawca niezwłocznie przekazuje zgłoszenie do Producenta i dalej jest ono realizowane zgodnie z warunkami licencji Oprogramowania oraz warunkami wsparcia technicznego Producenta. W takim przypadku, Wykonawca przekaze Zamawiającemu numer zarejestrowanego zgłoszenia u Producenta, przewidywany czas rozwiązania oraz (w dalszej kolejności) ustalenia z Producentem w ramach zgłoszenia.
 - 2.5) Raz na kwartał kalendarzowy Wykonawca przygotowuje i przekaze mailowo Zamawiającemu, do 10 dnia miesiąca następującego po kwartale, raport z obsługi zgłoszeń w danym kwartale. Raport powinien obejmować:
 - a) Numer zgłoszenia,
 - b) Nadany priorytet
 - c) Data utworzenia zgłoszenia,
 - d) Wyznaczony termin realizacji (zgodnie z SLA),
 - e) Data zakończenia,
 - f) Czas obsługi,
 - g) Zgodność obsługi z umową (czas przekroczenia).Raport powinien uwzględniać zgłoszenia zrealizowane i niezrealizowane (obsługiwane w danym kwartale).
6. Wykonawca jest zobowiązany do przygotowania danych do migracji z systemu na każde żądanie Zamawiającego, najpóźniej w dniu zakończenia umowy lub upływu terminu wskazanego w odstąpieniu od umowy.

§ 4

Terminy

- 1. Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia. Strony zgodnie ustalają, iż w ramach zamówienia podstawowego dostawa kluczy licencyjnych *oraz produkcyjne uruchomienie Oprogramowania wraz z przeszkoleniem zarówno administratorów jak i użytkowników* zostanie zrealizowana do dnia 14.12.2026 r. W razie wątpliwości poczytuje się, że za dzień dostarczenia kluczy licencyjnych uważa się dzień dokonania jego odbioru, potwierdzonego protokołem odbioru, o którym mowa w § 3 ust. 2.
- 2. Realizacja przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 3 rozpocznie się od dnia dostarczenia kluczy licencyjnych, o których mowa w ust. 1, jednak nie wcześniej niż od dnia 15.12.2026 r. na okres 12 miesięcy.

3. Zamawiający może zlecać wykonanie prawa opcji od daty podpisania umowy do 15.11.2027 r. i z okresem obowiązywania nie wcześniej niż od dnia 15.12.2026 r. i na okres nie dłuższy niż do 14.12.2027 r.

§ 5

Wynagrodzenie

1. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy nie przekroczy kwoty:

netto _____ zł

VAT: __%

brutto _____ zł

*Strony zgodnie ustalają, że w przypadku wyboru Oprogramowania Równoważnego wynagrodzenie określone w ust. 1 niniejszego paragrafu wyczerpuje wszelkie koszty Wykonawcy składające się na prawidłową dostawę oraz wdrożenie Oprogramowania Równoważnego, które będzie spełniać wymogi Zamawiającego określone w **§ 2 Umowy**.*

Na wynagrodzenie o którym mowa powyżej składa się:

- 1) Za wykonanie przedmiotu umowy w zakresie realizacji zamówienia podstawowego wynagrodzenie w wysokości:
netto: _____ zł
VAT: __%,
brutto: _____ zł
- 2) wykonanie przedmiotu umowy w zakresie realizacji zamówienia objętego prawem opcji wynagrodzenie w wysokości nieprzekraczającej kwoty:
netto: _____ zł
VAT: __%,
brutto: _____ zł
w tym opłata miesięczna za 1 licencję _____ zł brutto, VAT __%,
_____ zł netto;
2. Wynagrodzenie za realizację zamówienia podstawowego płatne będzie na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę po dostarczeniu licencji wraz z protokołem Odbioru.
3. Wynagrodzenie za realizację prawa opcji płatne będzie miesięcznie proporcjonalnie do zamówionych licencji i wykorzystanego czasu w okresie rocznym od 15.12.2026 r. do 14.12.2027 r. Jeśli korzystanie z zamówionej licencji rozpocznie się w trakcie miesiąca, to wynagrodzenie zostanie naliczone proporcjonalnie do liczby dni korzystania z tej licencji w danym miesiącu.
4. Podstawą wystawienia faktury przez Wykonawcę jest podpisany przez Zamawiającego Protokół Odbioru. Wraz z protokołem odbioru Wykonawca dostarczy Zestawienie licencji – zgodne z Załącznikiem nr 4 do Umowy (o ile usługi wykonywane w ramach Umowy spowodują zmianę ilości licencji).
5. **Wskazany w fakturze nabywcą świadczeń Wykonawcy jest:**
Gmina Wrocław
Pl. Nowy Targ 1-8, 50-141

Wrocław

NIP: 8971383551

zaś odbiorcą faktur jest:

Centrum Usług

Informatycznych we

Wrocławiu

ul. Namysłowska 8

50-304 Wrocław

NIP: 8971793846.

6. Wynagrodzenie płatne będzie w terminie 30 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem na rachunek bankowy wskazany w treści faktury VAT.
7. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia konta bankowego Zamawiającego.
8. Wykonawca będzie składał faktury VAT drogą elektroniczną na adres mailowy **eof_cui@cui.wroclaw.pl**, a w przypadku braku takiej możliwości osobiście w sekretariacie Zamawiającego na IV piętrze. Warunki techniczne dot. przekazywanie w ten sposób faktur zawarte są w Załączniku nr 2 do umowy. Zamawiający dopuszcza przyjmowanie faktur ustrukturyzowanych za pośrednictwem platformy dostępnej pod adresem: <https://brokerpefexpert.efaktura.gov.pl> adres PEF: NIP 8971793846.
9. Strony zgodnie ustalają, iż od dnia wejścia w życie obowiązku wystawiania faktur ustrukturyzowanych w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF), Wykonawca zobowiązany jest do wystawiania i przekazywania Zamawiającemu wszystkich faktur VAT wyłącznie za pośrednictwem KSeF. Zamawiający będzie odbierał faktury VAT wyłącznie poprzez KSeF.
10. Wykonawca ma obowiązek każdorazowo wskazywać w fakturze VAT:
 - a. NIP Nabywcy: 8971383551,
 - b. NIP Odbiorcy: 8971793846,zgodnie z zasadami określonymi w niniejszej Umowie. W przypadku faktur wystawianych w KSeF datą doręczenia faktury jest data jej wystawienia w systemie KSeF.
11. W przypadku przekazywania faktur za pośrednictwem KSeF:
 - a. Zamawiający uznaje fakturę za doręczoną z chwilą jej udostępnienia w KSeF, niezależnie od daty faktycznego pobrania dokumentu przez Zamawiającego;
 - b. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za prawidłowe oznaczenie faktury danymi Nabywcy i Odbiorcy, w szczególności za wskazanie właściwego numeru NIP Odbiorcy, co umożliwia prawidłowe przypisanie faktury do Zamawiającego w KSeF;
 - c. w przypadku błędnego oznaczenia faktury w KSeF, w szczególności poprzez wskazanie nieprawidłowego NIP, faktura uznawana jest za niedoręczoną, a termin płatności nie rozpoczyna biegu do czasu wystawienia prawidłowej faktury;
 - d. w przypadku awarii KSeF uniemożliwiającej wystawienie faktury, Wykonawca wystawi fakturę zgodnie z przepisami zastępczymi

- obowiązującymi w okresie niedostępności systemu, a po przywróceniu działania KSeF zobowiązany jest do niezwłocznego wprowadzenia faktury do KSeF
- e. Zamawiający zastrzega, że po wejściu w życie obowiązku korzystania z KSeF nie będzie przyjmował faktur w żadnej innej formie, z wyjątkiem przypadków przewidzianych w przepisach dotyczących awarii KSeF.
12. Strony ustalają, że integralną część niniejszej Umowy stanowi **Załącznik nr 5** „Sposób wystawiania w KSeF faktur zakupowych dla jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław”. Wykonawca zobowiązany jest do każdorazowego stosowania zasad określonych w Załączniku przy wystawianiu faktur ustrukturyzowanych w KSeF na rzecz Zamawiającego. Nieprzestrzeganie zasad wskazanych w Załączniku, w szczególności dotyczących prawidłowego oznaczenia pól Podmiot2 i Podmiot3, może skutkować uznaniem faktury za niedoręczoną w rozumieniu niniejszej Umowy oraz przepisów dotyczących KSeF.

§ 6

Odpowiedzialność Stron i odstąpienie od Umowy

1. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy strony opierają na zasadzie kar umownych, płatnych w następujących przypadkach i następującej wysokości:
- 1) Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej, w przypadku zwłoki w dostawie klucza licencyjnego lub umowy licencyjnej w wysokości 5 % wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 1 pkt 1 Wykonawcy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
 - 2) Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej, w przypadku zwłoki w obsłudze zgłoszeń w wysokości 0,01 % wynagrodzenia netto Wykonawcy, o którym stanowi §5 ust. 1 zdanie pierwsze, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
 - 3) Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej, w przypadku zwłoki w dostarczeniu kwartalnego raportu w wysokości 0,05 % określonego w § 5 ust. 1 pkt 1 wynagrodzenia netto Wykonawcy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
 - 4) w przypadku odstąpienia od Umowy z powodu okoliczności, za które odpowiada druga strona, strona odstępująca od Umowy może żądać od strony odpowiedzialnej kary umownej w wysokości 20 % wynagrodzenia netto Wykonawcy określonego w § 5 ust. 1 pkt 1.
 - 5) *Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej, w przypadku zwłoki w terminie wdrożenia, konfiguracji, parametryzacji Oprogramowania u Zamawiającego 10.000 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,*
 - 6) *Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej, w przypadku zwłoki w terminie realizacji szkoleń u administratorów i użytkowników Oprogramowania po stronie Zamawiającego 10.000 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) wynagrodzenia netto Wykonawcy*

- za każdy rozpoczęty dzień zwłoki,
- 7) Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej, w przypadku niezawarcia umowy z właścicielem praw autorskich albo dystrybutorem Oprogramowania ServiceDesk Plus MSP dotyczącej dokonania migracji danych posiadanych w Oprogramowaniu ServiceDesk Plus MSP w wysokości 10.000 zł (słownie: dziesięć tysięcy złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
- 8) Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej, w przypadku niezrealizowania obowiązku, o którym mowa w § 3 ust. 6 umowy w wysokości 500zł (słownie: pięćset złotych) za każdy rozpoczęty dzień zwłoki
2. W przypadku, gdy dostarczone przez Wykonawcę oprogramowanie, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w tym dotyczących tego oprogramowania, które Wykonawca mógł lub powinien był przewidzieć na podstawie informacji ujętych w OPZ, nie będzie poprawnie współpracowało z urządzeniami Zamawiającego, innym oprogramowaniem zainstalowanym u Zamawiającego i/lub infrastrukturą funkcjonującą u Zamawiającego lub spowoduje jakiegokolwiek zakłócenia w działaniu tych urządzeń, oprogramowania lub infrastruktury, Wykonawca zobowiązany będzie na własny koszt i ryzyko, według wyboru Zamawiającego, albo do przywrócenia takiej współpracy i prawidłowego działania urządzeń, oprogramowania i/lub infrastruktury Zamawiającego w terminie nie dłuższym niż 2 (dwa) dni robocze od powiadomienia przez Zamawiającego albo do pokrycia wszelkich kosztów z tym związanych. Ponadto Wykonawca zobowiązany będzie do dokonania niezbędnych modyfikacji oprogramowania umożliwiających poprawne jego współdziałanie z urządzeniami, oprogramowaniem i/lub infrastrukturą Zamawiającego w terminie 2 (słownie: dwóch) dni roboczych. Powyższe uprawnienia Zamawiającego nie wyłączają obowiązku naprawienia wynikłej szkody przez Wykonawcę. Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej z tytułu zwłoki w stosunku do terminów określonych w niniejszej umowie na zasadach określonych w ust. 1 niniejszego paragrafu.
3. Stronom przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych wynikających z ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. z 2021 poz.1509 z późn. zm.) zwanej dalej „KC”.
4. Łączna wartość naliczonych kar umownych nie może przekroczyć 50% wynagrodzenia netto Wykonawcy określonego w § 5 ust. 1 pkt 1.
5. Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku i na zasadach wskazanych w KC oraz art.465 PZP. Odstąpienie na podstawie art. art.465 PZP nie nakłada na Zamawiającego w szczególności obowiązku zapłaty kary umownej, o której mowa w ust. 1 pkt 4 powyżej.

§ 7

Poufność

1. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy wszelkie informacje, o których powzięły wiadomość w związku z realizacją Umowy, chyba że obowiązek

ujawnienia tych informacji wynika z przepisów prawa lub żądania uprawnionego organu. W szczególności Wykonawca realizując Umowę ma obowiązek ochrony informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy z 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.

2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za niezachowanie poufnego charakteru wszelkich informacji Zamawiającego (ekonomicznych, technicznych, handlowych, organizacyjnych, finansowych, administracyjnych), z którymi Wykonawca (w tym osoby świadczące pracę na rzecz Wykonawcy w jakiegokolwiek formie, oraz przy pomocy których Wykonawca wykonywać będzie zobowiązania) zapozna się przy wykonywaniu lub przy okazji wykonywania Umowy. Wykonawca podejmie odpowiednie kroki dla zapewnienia zachowania poufności przez osoby wykonujące w imieniu lub na rzecz Wykonawcy obowiązki w ramach Umowy.

§ 8

Komunikacja Stron

Przewidziana Umową wymiana informacji, stanowisk, wniosków, zapytań itp. dokonywana będzie każdorazowo za pośrednictwem poczty e-mail chyba, że z Umowy wynika konieczność zachowania innej formy takich oświadczeń. W tym celu Strony wskazują następujące adresy e-mail do korespondencji:

- 1) ze strony Wykonawcy:

_____, tel. _____, email: _____

- 2) ze strony Zamawiającego:

_____, tel. _____, email: _____

_____, tel. _____, email: _____

_____, tel. _____, email: _____

§ 9

Zakaz cesji

Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść wierzytelności wynikającej z Umowy na osobę trzecią.

§ 10

Rozwiązywanie sporów i klauzula prorogacyjna

1. Wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć pomiędzy Stronami w związku z realizacją Umowy będą rozwiązywane polubownie.
2. W razie braku możliwości porozumienia się Stron w terminie dłuższym niż 30 dni, spór poddany zostanie rozstrzygnięciu sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

§ 11.

Podwykonawcy

1. Wykonawca wykona przedmiot umowy siłami własnymi, bez udziału podwykonawców.

lub

Wykonawca powierza niżej wskazanemu Podwykonawcy część realizacji zadania będącego przedmiotem niniejszej umowy: _____ w części: _____

*niepotrzebne skreślić

2. Wprowadzenie podwykonawcy, po podpisaniu umowy, wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
3. Zamawiający wrazi pisemną zgodę na wprowadzenie podwykonawcy, w przypadku gdy:
 - a) Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do wglądu, umowę o podwykonawstwo, zawierającą w szczególności:
 - sposób rozliczania się z podwykonawcą;
 - b) Podwykonawca przekaże Zamawiającemu, poprzez Wykonawcę, oświadczenie o braku podstaw do wykluczenia podwykonawcy, o których mowa: w art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. 2022, poz. 835) i w art. 5k Rozporządzenia Rady (UE) 2022/576 z dnia 8 kwietnia 2022 r. w sprawie zmiany rozporządzenia (UE) nr 833/2014 dotyczącego środków ograniczających w związku z działaniami Rosji destabilizującymi sytuację na Ukrainie – w zakresie wymaganym tymi aktami prawnymi.
4. Każda zmiana podwykonawcy wymaga sporządzenia pisemnego aneksu do niniejszej umowy.

§ 12.

Zmiana

1. Wszelkie zmiany umowy mogą być dokonane za zgodą obu Stron wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany umowy w następujących przypadkach:
 - 1) zaistnienia Siły wyższej uniemożliwiającej okresowe wykonanie zgodnie z umową usługi będącej jej przedmiotem, pod pojęciem której Strony uznają jakiegokolwiek zdarzenie o charakterze nadzwyczajnym, któremu Strony nie mogły zapobiec i którego nie mogły przewidzieć, w szczególności zamieszki, pożary, strajki, spory zbiorowe, konflikty zbrojne, stan wojenny, klęski żywiołowe, niekorzystne warunki atmosferyczne, a także konflikty między pracodawcami i pracownikami we własnych i obcych zakładach, awarie maszyn, działania w wykonaniu władzy publicznej, ograniczenia swobody prowadzenia działalności gospodarczej związane z zaostrzeniem rygorów dotyczących istniejącego stanu epidemicznego SARS-CoV-2 oraz inne okoliczności niezawinione przez żadną ze Stron umowy. Czas określony w umowie na realizację usługi może zostać odpowiednio wydłużony o czas równy czasowi występowania przedmiotowych okoliczności,

- 2) zmiany stawki podatku od towarów i usług,
 - 3) zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo w wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz. U. z 2020 r., poz. 2207),
 - 4) zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne,
 - 5) zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. z 2020 r., poz. 1342 z późn. zm.),
 - 6) w celu wyeliminowania oczywistych błędów w umowie.
3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 2 pkt. 2) wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych, obowiązujących przepisów.
 4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt 3)-5), w § 5 ust. 1 wynagrodzenie Wykonawcy może ulec zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, wynikającą ze zwiększenia wynagrodzeń osób bezpośrednio wykonujących zamówienie, do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia albo wysokości minimalnej stawki godzinowej;
 5. Wykonawca ma obowiązek wykazania, że zmiany określone w ust.2 lit. 2)-5) mają bezpośredni wpływ na koszty wykonania zamówienia.
 6. W celu dokonania zmian umowy, o których mowa w ust.2 lit. 2)-5) Wykonawca zobowiązany jest wystąpić do Zamawiającego z pisemnym wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, przedkładając odpowiednie kalkulacje i dokumenty, w tym m.in. zanonimizowane kopie umów z pracownikami realizującymi przedmiot zamówienia, dokumenty/deklaracje ZUS:
 - a) potwierdzające zasadność i bezpośredni wpływ zaistniałych zmian na koszty wykonania zamówienia,
 - b) określające stopień, w jakim zmiana, o której mowa w ust 2 wpłynie na wysokość wynagrodzenia;
 7. Zmiana wynagrodzenia Wykonawcy zgodnie z zapisami ust.4-5 nastąpi od dnia:
 - a) wejścia w życie przepisów uzasadniających zmianę, jeżeli Wykonawca złoży wniosek w terminie do 30 dni, licząc od dnia wejścia w życie tych przepisów, lub
 - b) złożenia wniosku przez Wykonawcę, jeżeli wniosek wpłynie do Zamawiającego po upływie terminu określonego ust.7 lit a)
 8. Propozycja wprowadzenia zmiany, o której mowa w ust. 2 pkt 6) jest uprawnieniem każdej ze stron, w przypadku gdy z oczywistych błędów umowy, w tym: oczywistych omyłek pisarskich, zmian w prawie, których Zamawiający,

działając z należytą starannością nie był w stanie przewidzieć lub wzajemnie wykluczających się zapisów umowy. Zmiana umowy musi prowadzić do uzyskania celu czyli realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w §2.

9. Każda ze Stron uprawniona jest do żądania zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy, w przypadku zmiany ceny kosztów związanych z realizacją przedmiotu umowy. Poprzez zmianę kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, względem kalkulowanych cen oferty Wykonawcy. Wykonawca będzie uprawniony do waloryzacji wynagrodzenia wyłącznie w sytuacji wykazania Zamawiającemu, że na dzień zaistnienia podstaw do waloryzacji, koszty wskazane w ofercie Wykonawcy są niższe aniżeli koszty na dzień złożenia wniosku o waloryzację.
10. Zamawiający niezwłocznie ustosunkuje się do przedstawionych przez Wykonawcę kalkulacji waloryzacji, w szczególności poprzez zaakceptowanie wskazanej przez Wykonawcę kwoty lub poprzez zgłoszenie zastrzeżeń i żądanie wyjaśnień co do poszczególnych elementów kalkulacji. Zasady składania wniosku o dokonanie waloryzacji realizowane będą analogicznie jak w ust. 6 i 7 niniejszego paragrafu.
11. Waloryzacja wynagrodzenia Wykonawcy w oparciu o ust. 10:
 - 1) może nastąpić gdy wskaźnik kosztów ogłaszany w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za ostatni miesiąc poprzedzający wniosek o waloryzację wzrośnie o co najmniej 14% (średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem ogłaszany w Monitorze Polskim w komunikatach Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego wyniesie powyżej 114) w stosunku do wysokości tego wskaźnika w miesiącu zawarcia Umowy,
 - 2) może być dokonana nie częściej niż dwa razy w roku najwcześniej po upływie 6 miesięcy od zawarcia Umowy,
 - 3) maksymalna wysokość waloryzacji wynagrodzenia Wykonawcy w czasie trwania Umowy nie przekroczy 2 % (słownie: dwa procent),
 - 4) nie zostanie zastosowana od chwili osiągnięcia limitu, o którym mowa w punkcie poprzednim,
 - 5) na korzyść Wykonawcy nie będzie mieć zastosowania do wynagrodzenia, które stało się wymagalne bądź powinno stać się wymagalne zgodnie z postanowieniami Umowy przed dniem wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 10 lub zostało zapłacone Wykonawcy przed dniem wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 10,
 - 6) obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w ust. 10 na koszt wykonania Umowy obciąża w całości Wykonawcę, zarówno co do zasady, jak i co do wysokości waloryzacji pod rygorem odmowy dokonania waloryzacji przez Zamawiającego.
12. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione w oparciu ust. 4-5 i 11 niniejszego paragrafu, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom kosztów dotyczącym zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:

- 1) usługi wykonywane przez podwykonawcę są objęte umową;
- 2) okres obowiązywania umowy z podwykonawcą przekracza 6 miesięcy.
13. Wszelkie zmiany i uzupełnienia umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci aneksu do umowy podpisanego przez obie strony pod rygorem nieważności.
14. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadomienia drugiej ze Stron o zmianie nazwy, siedziby i/lub adresu korespondencyjnego, rachunków bankowych, danych osób do kontaktu wskazanych w umowie. Zmiany te uznaje się za zmiany informacyjne, które nie wymagają sporządzenia aneksu do umowy.

§ 13.

Postanowienia końcowe

1. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności Wykonawcy mogącej mieć wpływ na realizację Umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać ewentualne koszty mogące wynikać wskutek zaniechania (w szczególności koszty postępowania sądowego wszczętego przez Zamawiającego, które nie zostałyby wszczęte, gdyby Wykonawca poinformował o zmianie adresu).
2. Strony przyjmują do wiadomości, że dane osobowe w zakresie niezbędnym do realizacji umowy będą przetwarzane przez Zamawiającego, a także udostępniane w Centralnym Rejestrze Umów zgodnie z przepisami ustawy z dnia 27 sierpnia 2009r. o finansach publicznych.
3. Wykonawca oświadcza, że proponowany przedmiot zamówienia nie obejmuje produktu ICT, usługę ICT lub proces ICT wskazane w rekomendacji, o której mowa w art. 33 ust. 4 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa (Dz.U. z 2026 r. poz. 20 i 252), stwierdzającej ich negatywny wpływ na podstawowy interes bezpieczeństwa państwa.
4. Wykonawca oświadcza, że nie jest dostawcą wysokiego ryzyka, o której mowa w art. 67b ust. 15 ustawy z dnia 5 lipca 2018 r. o krajowym systemie cyberbezpieczeństwa, lub usługę ICT, lub proces ICT, określone w tej decyzji.
5. Wszelkie zmiany umowy wymagają dla swej ważności formy pisemnej w postaci aneksu, chyba że postanowienia niniejszej umowy stanowią inaczej.
6. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy PZP i KC.
7. W przypadku gdyby jakiegokolwiek postanowienie Umowy okazało się nieważne albo bezskuteczne, nie wpływa to na ważność i skuteczność pozostałych jej postanowień. W takim przypadku Strony zastąpią postanowienie uznane za nieważne lub bezskuteczne innym, zgodnym z prawem postanowieniem realizującym możliwie najbardziej zbliżony cel gospodarczy i odzwierciedlającym pierwotną intencję Stron
8. Integralną część umowy stanowią jej załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 – Umowa przetwarzania danych osobowych
 - 2) Załącznik nr 2 – Warunki techniczne dot. przekazywania faktur
 - 3) Załącznik nr 3 – Opis przedmiotu zamówienia

- 4) Załącznik nr 4 – Licencje wraz z warunkami korzystania (wzór)
- 5) Załącznik nr 5 – Sposób wystawiania w KSeF faktur zakupowych dla jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław.

Sprawdzono pod względem, legalności, celowości i gospodarności

Klasyfikacja budżetowa: _____