

**Umowa nr ...../.....**

zawarta w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa - Głównym Urzędem Miar, z siedzibą w Warszawie, 00-139 Warszawa, ul. Elektoralna 2, NIP: 525-10-08-361, REGON: 010415420, zwanym dalej „Zamawiającym”, reprezentowanym przez .....

a

*(w przypadku osoby prowadzącej jednoosobową działalność gospodarczą - CEIDG)*

....., prowadzącym/prowadzącą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej działalność gospodarczą pod nazwą ....., adres: 00-000 ....., ul. ...., PESEL....., NIP:....., REGON: ....., zwanym/zwaną dalej „Wykonawcą”, **(opcjonalnie: reprezentowanym/reprezentowaną przez .....)**

*(w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej - CEIDG)*

1) ....., prowadzącym/prowadzącą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej działalność gospodarczą pod nazwą ....., adres 00-000 ....., ul. ...., PESEL....., NIP:....., REGON: .....

2) ....., prowadzącym/prowadzącą wpisaną do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej działalność gospodarczą pod nazwą ....., adres 00-000 ....., ul. ...., PESEL....., NIP:....., REGON: .....

- prowadzącymi działalność gospodarczą w postaci spółki cywilnej pod nazwą ....., adres: 00-000....., ul. ...., NIP: ....., REGON: ..... dalej zwanymi łącznie „Wykonawcą”, reprezentowanym przez .....

*(w przypadku spółek prawa handlowego, wpisanych do Krajowego Rejestru Sądowego)*

spółką ..... z siedzibą w ....., ul. ...., 00-000 ....., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla ..... pod numerem KRS ....., o kapitale zakładowym w wysokości ..... zł (o ile posiada), NIP: ....., REGON: ....., zwaną dalej „Wykonawcą”, reprezentowaną przez .....

- które to ww. podmioty są dalej łącznie zwane „Stronami”

**§ 1**

1. Przedmiot umowy obejmuje:

- 1) świadczenie usługi serwisowej dla systemu VOIP przez okres 12 miesięcy od dnia 01.02.2024 r., w tym:
  - a) dostarczenie kontraktu serwisowego producenta (SPS – obecny wygaśnie z końcem stycznia 2024 r.),
  - b) przegląd „zerowy” zastanego systemu wraz z dostarczeniem dokumentacji po przeglądzie zerowym,
  - c) diagnostyka i naprawa zaistniałych awarii,
  - d) usunięcie awarii poprzez wymianę wadliwych urządzeń,
  - e) wsparcie dla oprogramowania wraz z konfiguracją,

- f) instalacja poprawek systemu oraz aktualizacja do najnowszych wersji aplikacji,
  - g) zarządzanie systemie backupu (w tym odzyskiwanie utraconych danych),
  - h) rekonfiguracja zgodnie z ustaleniami Zamawiającego,
  - i) asysta w trakcie prac technicznych,
  - j) analiza logów systemu;
- 2) dostęp do pomocy technicznej w razie awarii z zachowaniem SLA na poziomie 99 % w ramach której czas na reakcję i usunięcie poniższych awarii wynosi:
- a) awaria krytyczna: czas reakcji na awarię (CRA) wynosi max 2 godziny; czas usunięcia awarii (CUA) wynosi max 6 godzin,
  - b) pozostałe awarie: czas reakcji na awarię (CRA) wynosi max 2 godziny; czas usunięcia awarii (CUA) to max następny dzień roboczy.

Szczegółowe informacje przedstawia poniższa Tabela:

<b>Awaria krytyczna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Całkowite uszkodzenie systemu VOIP;</li> <li>- Brak możliwości uruchomienia rozwiązania zapasowego;</li> <li>- Brak możliwości wykonywania połączeń wewnętrznych lub zewnętrznych na poziomie 50% wszystkich użytkowników.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostępność: w dni robocze 7:00 – 17:00</li> <li>- Pakiet godzin – bez limitu</li> <li>- Czas reakcji od zgłoszenia awarii max 2 godziny</li> <li>- Czas realizacji od zgłoszenia awarii max 6 godzin</li> </ul>
<b>Pozostałe Awarie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Niepoprawne działania któregoś z komponentów systemu VOIP;</li> <li>- W razie awarii zastosowanie rozwiązania tymczasowego;</li> <li>- Spadek wydajności systemu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostępność: w dni robocze 7:00 – 17:00</li> <li>- Pakiet godzin – bez limitu</li> <li>- Czas reakcji od zgłoszenia awarii max 6 godzin</li> <li>- Czas realizacji od zgłoszenia awarii max następny dzień roboczy</li> </ul>

Zamawiający będzie zgłaszał wskazane powyżej awarie na następujący adres e-mail .....

W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego na wskazany powyżej adres e-mail awarii krytycznej lub pozostałych awarii, Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia awarii krytycznej lub pozostałych awarii w czasie wskazanym zgodnie z powyższą tabelą. Ryzyko nieodebrania prawidłowo wysłanej wiadomości obciąża Wykonawcę.

2. Wykonawca zobowiązany jest w okresie trwania umowy do zapewnienia:
- 1) dostępu do pomocy technicznej w razie awarii z zachowaniem SLA na poziomie 99 %;
  - 2) zakupu kontraktu serwisowego producenta Alcatel-Lucent (SPS);
  - 3) wsparcia w zakresie poprawnego działania usług VOIP przez wykwalifikowanego pracownika.
3. Przez dni robocze rozumie się dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i soboty.

## § 2

1. Maksymalne wynagrodzenie z tytułu należytej realizacji przedmiotu umowy wynosi:  
wynagrodzenie netto - ..... zł,  
podatek VAT - ..... zł, tj.  
wynagrodzenie brutto - ..... zł,  
słownie brutto: .....
2. Wynagrodzenie, określone w ust. 1, jest ostateczne i obejmuje wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu umowy, w szczególności koszty związane z dojazdami i świadczeniem usługi wsparcia technicznego w siedzibie Zamawiającego.
3. Na fakturze/rachunku należy umieścić w szczególności:
  - 1) numer Identyfikacji Podatkowej Kupującego;
  - 2) informację, że usługa realizowana jest na podstawie umowy numer - .....
4. Wynagrodzenie za realizację przedmiotu umowy zostanie zapłacone przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy ....., w terminie do **30 dni** od dnia otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury/rachunku na zasadach wskazanych w ust. 2. Płatności będą realizowane po upływie każdego miesięcznego okresu rozliczeniowego w wysokości 1/12 wynagrodzenia brutto określonego w ust. 1.
5. Za dzień zapłaty wynagrodzenia uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Wykonawca oświadcza, iż na dzień zawarcia Umowy numer rachunku bankowego, o którym mowa w ust. 4, jest zgodny z numerem ujawnionym w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej (tzw. „Biała Lista”) oraz zobowiązuje się w trakcie trwania Umowy do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o każdej zmianie dotyczącej statusu rachunku bankowego jako zawartego w Białej Liście.
7. Strony akceptują wystawianie i dostarczanie w formie elektronicznej, w formacie .pdf: faktur, faktur korygujących oraz duplikatów faktur, zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2023 r. poz. 1570, z późn. zm.), z uwzględnieniem poniższych warunków:
  - 1) faktury elektroniczne będą wysyłane przez Wykonawcę z adresu e-mailowego: ... na adres e-mailowy Zamawiającemu: gum@gum.gov.pl;
  - 2) Strony zobowiązują się do poinformowania o każdorazowej zmianie adresu mailowego wskazanego w pkt 1;
  - 3) osobami upoważnionymi do kontaktów w sprawie e-faktur ze strony Zamawiającego są:
    - 1) ..., tel. ... , e-mail: ... @gum.gov.pl;
    - 2) ... tel. ... , e-mail: .....
8. Strony akceptują wystawianie i dostarczanie w formie elektronicznej, w formacie .pdf, not korygujących. Nota korygująca będzie wysłana przez Zamawiającego z adresu e-mailowego: [faktury.zakupu@gum.gov.pl](mailto:faktury.zakupu@gum.gov.pl) na adres e-mailowy Wykonawcy: ... .
9. Termin realizacji przedmiotu umowy: od 01.02.2024 r. na okres 12 miesięcy.
10. Miejszem wykonania umowy będzie Główny Urząd Miar, ul. Elektoralna 2, 00-139 Warszawa.

### § 3

1. W przypadku nienależytego realizowania przez Wykonawcę umowy, Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy z winy Wykonawcy, bez wyznaczania terminu dodatkowego, a Wykonawcy nie będą przysługiwały z tego tytułu żadne roszczenia. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiedzy o okolicznościach uzasadniających odstąpienie. Za nienależyte wykonanie umowy należy rozumieć w szczególności:
  - 1) zwłokę w zapewnieniu wsparcia technicznego przekraczającą 10 dni kalendarzowych w stosunku do uzgodnionego terminu;
  - 2) zwłokę w usunięciu awarii krytycznej przekraczającą 24 h w stosunku do czasu określonego w § 1 ust. 1 pkt 2 lit. a;
  - 3) zwłokę w usunięciu pozostałych awarii przekraczającą 2 dni robocze w stosunku do czasu określonego w § 1 ust. 1 pkt 2 lit. b.
2. W przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % maksymalnego wynagrodzenia brutto określonego w § 2 ust. 1.
3. W przypadku zwłoki Wykonawcy w zapewnieniu wsparcia technicznego w stosunku do uzgodnionego terminu, Zamawiający ma prawo zlecić jej wykonanie innemu podmiotowi na koszt i ryzyko Wykonawcy, bez konieczności uzyskiwania upoważnienia sądowego (wykonanie zastępcze).
4. W przypadku zwłoki Wykonawcy w realizacji wsparcia technicznego w stosunku do uzgodnionego terminu, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2 % maksymalnego wynagrodzenia brutto określonego w § 2 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
5. W przypadku zwłoki Wykonawcy w usunięciu awarii krytycznej w stosunku do czasu określonego w § 1 ust. 1 pkt 2 lit. a, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 złotych brutto za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki.
6. W przypadku zwłoki Wykonawcy w usunięciu pozostałych awarii w stosunku do czasu określonego w § 1 ust. 1 pkt 2 lit. b, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 50 złotych brutto za każdy rozpoczęty dzień zwłoki.
7. Powyższe kary umowne podlegają sumowaniu, a Zamawiający ma prawo do potrącenia kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia bez potrzeby uzyskania na to jego zgody. Suma naliczonych kar umownych nie przekroczy kwoty odpowiadającej wysokości kary umownej przewidzianej za odstąpienie.
8. W przypadku nieskorzystania z możliwości, o której mowa ust. 7 w zdaniu pierwszym kara umowna będzie płatna w terminie 14 dni kalendarzowych od dnia dostarczenia Wykonawcy żądania zapłaty przez Zamawiającego.
9. Zamawiający uprawniony jest do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary umownej, w przypadku, gdy wysokość szkody będzie wyższa od określonych powyżej kar umownych.

### § 4

1. Wykonawca gwarantuje, że realizacja postanowień umowy nie narusza praw własności intelektualnej ani innych praw osób trzecich.

2. W przypadku, gdy na skutek nienależytego wykonywania umowy przez Wykonawcę osoby trzecie zgłoszą jakiegokolwiek roszczenia w związku z naruszeniem praw, o których mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt i ryzyko wszelkich działań prawnych zapewniających należytą ochronę Zamawiającemu przed takimi roszczeniami osób trzecich. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się zastąpić Zamawiającego, czy też w przypadku braku takiej możliwości przystąpić po stronie Zamawiającego do wszelkich postępowań toczących się przeciwko Zamawiającemu.
3. Wykonawca zobowiązuje się także zrekompensować Zamawiającemu wszelkie koszty, jakie Zamawiający poniesie lub jakie będzie zobowiązany ponieść w związku z dochodzeniem roszczenia, jakie osoba trzecia zgłosi w związku z tym, że Wykonawca nienależycie wykonywał umowę.

## § 5

1. Osobą odpowiedzialną za prawidłową realizację przedmiotu umowy:
  - 1) po stronie Zamawiającego, w tym do dokonywania zleceń i zgłoszeń w ramach wsparcia technicznego, jest .....nr tel. .... adres e-mail .....
  - 2) po stronie Wykonawcy jest.....nr tel. ....adres e-mail.....Zmiana ww. osób nie stanowi zmiany umowy i jest skuteczna od chwili poinformowania drugiej Strony.
2. Wszelkie zmiany umowy dla swej skuteczności wymagają formy pisemnej i mogą być dokonywane jedynie za zgodą obydwu Stron pod rygorem nieważności.
3. Do spraw nieuregulowanych umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego oraz powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Strony będą dążyły do polubownego rozstrzygnięcia sporów. W przypadku braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia, spory będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Wykonawca nie może przenieść jakichkolwiek praw, w tym wierzytelności wynikających z umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy. / Umowa została sporządzona przy użyciu kwalifikowanych podpisów elektronicznych, w dacie złożenia podpisu przez ostatnią ze Stron<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> niewłaściwe skreślić