**Załącznik nr 2 do zaproszenia**

**-WZÓR-**

**UMOWA nr ………………………**

**o świadczenie usług Contact Center**

zawarta w dniu ……………………. roku

w Katowicach, pomiędzy:

Górnośląsko-Zagłębiowską Metropolią z siedzibą w Katowicach, NIP: 6342901873 w imieniu której działa Zarząd Transportu Metropolitalnego, jednostka budżetowa z siedzibą w Katowicach (40-053), ul. Barbary 21 A, NIP 6342922705, REGON: 369308114, zwaną dalej **„Zamawiającym”** lub **„ZTM”**, w imieniu, którego działa:

Małgorzata Gutowska – Dyrektor ZTM

 a

…………………………………………………………………………………………………………..., zwanym dalej „**Dostawcą**”, w imieniu, którego działają:

…………………………………………………………………………..

Niniejsza umowa (dalej jako „**Umowa**”) została zawarta po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie zapytania ofertowego, zgodnie z Regulaminem udzielania zamówień publicznych, wprowadzonego Zarządzeniem nr 5/2021 Dyrektora ZTM z dnia 01.03.2021 r. (znak sprawy: PR.261.2.2021).

**§1 Przedmiot Umowy**

* 1. Przedmiotem umowy jest wdrożenie wielokanałowej platformy do kontaktu typu Contact Center wraz z łączami SIP trunk dla infolinii ZTM (dalej jako „**Platforma**”) oraz udzielenie Zamawiającemu licencji do Platformy w modelu SaaS (dalej jako „**Licencja**”).
	2. Zakres świadczonych usług w ramach udzielonej Licencji, zwanych dalej **„Usługami”,** określa załącznik nr …. do niniejszej Umowy.
	3. Zakres świadczonych Usług może być na wniosek Zamawiającego rozszerzany lub ograniczany (prawo opcji). Zmiana zakresu świadczonych Usług wymaga aneksu do niniejszej Umowy, zawartego przez Strony, zgodnie z postanowieniami Regulaminu, stanowiącego załącznik nr 2 do Umowy.
	4. Strony ustalają, że Platforma zostanie uruchomiona w terminie do …….. (dalej jako „**Dzień Uruchomienia**”). Uruchomienie Platformy może nastąpić w terminie późniejszym niż wskazany w zdaniu poprzednim za uprzednim porozumieniem pomiędzy Zamawiającym i Dostawcą. Porozumienie może zostać zawarte w drodze elektronicznej poprzez wiadomość e-mail wysłaną z jednego adresów wymienionych w § 4 ust. 1 Umowy, zawierającego propozycję zmiany Dnia Uruchomienia oraz akceptację zmiany przez drugą stronę (email wysłany z drugiego ze wskazanych adresów).
	5. Dostawca zobowiązuje się przeprowadzićszkolenie w siedzibie Zamawiającego dla 15 pracowników infolinii Zamawiającego w przedmiocie korzystania z Platformy bądź w formie online. Formę szkolenia ustali jednostronnie Zamawiający. Szkolenie odbędzie się jednorazowo/w częściach[[1]](#footnote-1) w terminie \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. Dokładny termin szkolenia zostanie ustalony pomiędzy Stronami.
	6. Strony ustalają, że zmiana Dnia Uruchomienia skutkuje zmianą terminu szkolenia, zaś jego termin zostanie na nowo uzgodniony.
	7. Logowanie do systemu Contact Center odbywać się poprzez stronę internetową Dostawcy: …………………………………
	8. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z minimalnymi wymaganiami technicznymi korzystania z Usług, określonymi w ofercie złożonej przez Dostawcę, a także, że korzysta ze sprzętu spełniającego te wymagania.
	9. Dostawca oświadcza, że przystępując do realizacji Umowy będzie uprawniony do korzystania z narzędzi i środowisk informatycznych niezbędnych do prawidłowego zrealizowania Umowy, przy czym uprawnienia te wynikać będą z zawartych przez Dostawcę umów licencyjnych chyba, że Dostawca w opisanym zakresie korzystać będzie z informatycznych narzędzi lub informatycznych środowisk, których jest właścicielem lub dostępnych nieodpłatnie i nie wymagających zgody ich właściciela lub autora.
	10. Dostawca oświadcza, iż żaden z elementów Platformy nie będzie posiadać mechanizmów umożliwiających przekazywanie bez wiedzy Zamawiającego jakichkolwiek danych poza środowisko pracy systemu, ponad dane przekazywane z systemu zgodnie z jego przeznaczeniem i dokumentacją techniczną. Przekazywanie jakichkolwiek danych poza środowisko informatyczne systemu wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego, udzielonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
	11. Dostawca zobowiązuje się do przeprowadzania parametryzacji systemu w sposób nie powodujący zaprzestanie pracy żadnego z systemów informatycznych używanych przez

Zamawiającego, jak też zaprzestania lub istotnego zakłócenia działalności Zamawiającego w innych obszarach, poza uzasadnionymi obustronnie uzgodnionymi wcześniej przypadkami.

* 1. Prawa i obowiązki Dostawcy wynikające z Umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez uprzedniej zgody Zamawiającego, wyrażonej na piśmie, pod rygorem nieważności.

**§ 2 Obowiązywanie i rozwiązanie Umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony 12 miesięcy liczony od Dnia Uruchomienia; na czas obowiązywania Umowy Dostawca udziela Zamawiającemu Licencji na korzystanie z Platformy w modelu SaaS.
2. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy w wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług, przez co Strony rozumieją naruszenie przez Dostawcę istotnych postanowień Umowy w zakresie świadczenia Usług, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do usunięcia naruszenia z zakreśleniem co najmniej 14-dniowego terminu do usunięcia naruszenia i jego skutków.
3. Każda ze Stron ma prawo odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
	1. zostanie ogłoszona upadłość lub likwidacja drugiej Strony umowy.
	2. druga Strona umowy złoży oświadczenie, iż na skutek zaistniałych, nieprzewidzianych uprzednio okoliczności, nie będzie mogła wywiązać się ze zobowiązań umownych.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy w szczególności, gdy:
	1. Dostawca nie przystąpi do realizacji umowy w terminie ….. od dnia zawarcia umowy lub przerwał jej realizację,
	2. Dostawca wykonuje przedmiot umowy wadliwie lub sprzecznie z umową.
5. W razie odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, Dostawca jest uprawniony do otrzymania zapłaty za usługi, które zostały zrealizowane do dnia odstąpienia od Umowy.
6. Odstąpienie od umowy wymaga formy pisemnej, pod rygorem nieważności.

**§ 3 Ceny i warunki płatności**

1. Wynagrodzenie Dostawcy kształtuje się następująco:
	1. wdrożenie Platformy - …………. zł netto;
	2. szkolenie pracowników Zamawiającego - …………. zł netto;
	3. opłata miesięczna za udzieloną licencję w modelu SaaS - …………. zł netto.
2. Szczegółowa wysokość opłat netto za udzieloną Licencję (jej składowe) określa załącznik nr ….. do Umowy „Wykaz usług i cen do niniejszej umowy”.
3. Wynagrodzenie należne Dostawcy zostanie powiększone o podatek od towarów i Usług (VAT) w wysokości wynikającej z właściwych przepisów.
4. Okresem rozliczeniowym jest okres jednego miesiąca kalendarzowego. Wynagrodzenie Dostawcy będzie stanowić sumę opłat obliczonych zgodnie z cenami określonymi w ust. 2. Wynagrodzenie zawiera wszelkie koszty związane z realizacją przedmiotu umowy w tym koszty szkolenia, licencji oraz usuwania awarii.
5. Zamawiający zobowiązuje się uiszczać wynagrodzenie za świadczone usługi w okresach miesięcznych, na podstawie faktury VAT wystawionej przez Dostawcę.
6. Termin płatności należności objętych umową wynosi 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT lub innego dokumentu stwierdzającego obowiązek uiszczenia danej kwoty.
7. Faktura ma być wystawiona w następujący sposób:

Nabywca: Górnośląsko-Zagłębiowska Metropolia

ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice

NIP: 6342901873

Odbiorca: Zarząd Transportu Metropolitalnego w Katowicach

ul. Barbary 21A, 40-053 Katowice

przy czym fakturę należy przesłać na adres odbiorcy.

1. Zamawiający nie wyraża zgody na cesję wierzytelności Dostawcy wynikających z niniejszej umowy.
2. Zamawiający zobowiązuje się do:
	1. terminowego regulowania wszelkich należności wynikających z umowy, w szczególności wynagrodzenia z tytułu świadczonych przez Dostawcę Usług,
	2. dokonywania opłat przelewem na rachunek bankowy nr …………………………. Dostawca oświadcza, że powyższy rachunek bankowy jest rachunkiem firmowym, związanym z prowadzoną działalnością gospodarczą. Za dzień zapłaty uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego,
	3. korzystania z Usług zgodnie z obowiązującym prawem oraz niniejszą umową.

**§ 4 Dane kontaktowe**

1. Strony ustalają adresy dla doręczeń i osoby uprawnione do akceptacji dokumentów w ramach realizacji niniejszej umowy:
	1. **DOSTAWCA**:

Nazwa: …………………….

adres do korespondencji: : …………..

e-mail: …………………………;

osoba do kontaktu: ……………………… – e-mail: ……………………….

Tel: …………………**;**

* 1. **ZAMAWIAJĄCY:**

Zarząd Transportu Metropolitalnego

adres do korespondencji: ul Barbary 21A, 41-053 Katowice

e-mail: kancelaria@metropoliaztm.pl;

osoba do kontaktu: Jacek Nazimek – e-mail: jnazimek@metropoliaztm.pl

tel.: 32 74 38 426

1. Wskazane powyżej osoby umocowane są jedynie do dokonywania czynności faktycznych związanych z realizacją przedmiotu umowy i nie są upoważnione do dokonywania zmian w umowie z wyjątkiem zmiany daty Dnia Uruchomienia lub wyznaczenia terminu szkolenia.
2. Strony zobowiązują się do informowania o zmianie osób kontaktowych, danych osób kontaktowych, adresu siedziby lub formy oraz adresu do wystawiania i wysyłania faktur VAT. W przypadku zaniechania tego obowiązku, uważa się, że korespondencja wysłana pod ostatni adres została skutecznie doręczona.
3. Strony zobowiązują się, że wyłączny dostęp do kont poczty elektronicznej o adresach
e-mail wskazanych w niniejszym paragrafie będą miały osoby wskazane w niniejszym paragrafie. Strony zobowiązują się, że konta poczty elektronicznej o adresach e-mail wskazanych w niniejszym paragrafie zostaną odpowiednio zabezpieczone w sposób uniemożliwiający dostęp osób nieuprawnionych.
4. Wszelkie oświadczenia i zawiadomienia jednej ze Stron, w tym reklamacje, mogą być składane w formie pisemnej, elektronicznej lub dokumentowej, chyba że niniejsza Umowa lub przepisy prawa wymagają formy pisemnej lub innej formy szczególnej albo określają inny sposób złożenia oświadczenia.

**§ 5 Awarie**

1. Dostawca nie ponosi odpowiedzialności za wszelkie nadzwyczajne okoliczności, a w szczególności za niemożność świadczenia Usług z powodu awarii linii energetycznej lub telefonicznej Dostawcy lub Zamawiającego lub awarii systemu teleinformatycznego Zamawiającego.

2. W razie wystąpienia awarii, Dostawca zapewni całodobowe wsparcie techniczne na następujących warunkach:

a) zapewni fachową, szybką i profesjonalną obsługę techniczną,

b) w przypadku wystąpienia sytuacji krytycznej polegającej na całkowitej utracie zdolności świadczenia usług – naprawa i przywrócenie pełnej funkcjonalności świadczonych usług musi nastąpić w czasie nie dłuższym niż 24 godziny, liczonych od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na godzinę zgłoszenia i dzień tygodnia, (w tym czasie powinny być wykonane wszelkie działania jakie musi podjąć Dostawca w celu przywrócenia pełnej sprawności usługi wliczając w to wszelkie prace fizyczne, w tym naprawy światłowodu, linii zasilania czy prace ziemne). Za czas usunięcia awarii należy rozumieć chwilę potwierdzenia przez Zamawiającego przywrócenia poprawnego funkcjonowania usług telekomunikacyjnych,

c) w przypadku ograniczeń w świadczeniu usług spowodowanych awarią inną niż sytuacja krytyczna całego systemu, Dostawca zobowiązany jest do jej usunięcia w czasie nie dłuższym niż 5 godzin liczonym od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na godzinę zgłoszenia i dzień tygodnia, za czas usunięcia awarii należy rozumieć chwilę potwierdzenia w e-mailu przez Zamawiającego przywrócenia poprawnego funkcjonowania usług,

d) zgłoszenie awarii będzie następować przez wyznaczonych pracowników Zamawiającego elektronicznie na adres e- mail …………………… lub telefonicznie poprzez …………………, czynne całą dobę, a liczenie czasu na usunięcie awarii rozpoczyna się od momentu zgłoszenia;

3. Dostawca ponosi wobec Zamawiającego odpowiedzialność za wyrządzone szkody, będące następstwem nienależytego wykonania czynności objętych niniejszą umową, ocenianego w granicach przewidzianych przez Kodeks Cywilny.

4. Wszystkie reklamacje dotyczące niepełnego, nienależytego lub nieterminowego wykonania usług będących przedmiotem niniejszej umowy, Zamawiający przekaże niezwłocznie Dostawcy w formie pisemnej.

**§ 6 Kary umowne**

1. Zamawiający jest uprawniony do naliczenia Dostawcy kary umownej w szczególności:

a) za opóźnienie w realizacji niniejszej Umowy z przekroczeniem terminu, o którym mowa w § 1 Umowy, w wysokości 500,00 zł za każdy dzień opóźnienia;

b) za opóźnienie w usuwaniu awarii, w wysokości 50,00 zł za każdą przekroczoną, pełną godzinę wyznaczonego czasu na usunięcie awarii, określonego w § 5 ust. 2 lit b) i c).

2. Zamawiający w razie opóźnienia w zapłacie kary może potrącić należną im karę z należności Dostawcy, na co Dostawca wyraża zgodę.

3. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odszkodowania w wysokości przenoszącej zastrzeżone kary Umowne.

**§ 7 Zachowanie tajemnicy**

1. Dostawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych otrzymanych i uzyskanych od Zamawiającego w związku z wykonywaniem zobowiązań wynikających z Umowy.
2. Strony zobowiązują się do przestrzegania przy wykonywaniu umowy wszystkich postanowień zawartych w obowiązujących przepisach prawnych związanych z ochroną tajemnicy ustawowo chronionych.
3. Dostawca zobowiązuje się do zachowania w ścisłej tajemnicy:
	1. wszelkich danych dotyczących rozmieszczenia i konfiguracji infrastruktury techniczno – systemowej sieci oraz stosowanych zabezpieczeń,
	2. informacji technicznych, technologicznych, prawnych i organizacyjnych,
	3. informacji dotyczących zasobów sprzętowych i programowych systemu teleinformatycznego Zamawiającego, uzyskanych w trakcie wykonywania Umowy niezależnie od formy przekazania tych informacji i ich źródła.
4. Dostawca ponosi odpowiedzialność za zachowanie tajemnicy przez swoich pracowników i wszelkie inne osoby, którymi będzie się posługiwać przy wykonywaniu Umowy.
5. Dostawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu przez ujawnienie, przekazanie, wykorzystanie, zbycie lub oferowanie do zbycia informacji otrzymanych od Zamawiającego, wbrew postanowieniom Umowy. Zobowiązanie to wiąże Dostawcę również po wykonaniu przedmiotu umowy lub po jej rozwiązaniu, bez względu na przyczynę i jest bezterminowe.
6. Osoby wykonujące zadania w związku z realizacją umowy na terenie budynku, pomieszczeń lub części pomieszczeń użytkowanych przez Zamawiającego są zobowiązane do przestrzegania obowiązujących u Zamawiającego uregulowań wewnętrznych dotyczących bezpieczeństwa informacji. Wszystkie osoby biorące udział w realizacji przedmiotu umowy zostaną poinformowane o poufnym charakterze informacji oraz zobowiązane do zachowania ich w poufności. W takim przypadku Dostawca odpowiedzialny jest za wszelkie naruszenia dokonane przez takie osoby, włącznie z odpowiedzialnością materialną.

**§ 8 Ochrona danych osobowych**

1. Dostawca………………………………………………….. oświadcza, że jest administratorem danych osobowych Zamawiającego. Szczegółowa informacja o zasadach przetwarzania danych osobowych Klienta znajduje się w załączniku nr ……….. do niniejszej umowy.
2. Strony wzajemnie oświadczają, że posiadają zgodę osób, o których mowa w niniejszej umowie do przetwarzania ich danych osobowych tj. imienia i nazwiska, adresu email, nr telefonu oraz, że dane te będą przetwarzane przez każdą ze Stron wyłącznie dla potrzeb wykonywania niniejszej umowy przez okres jej trwania z uwzględnieniem ustawowych terminów przechowywania dokumentacji dla celów podatkowych – w trybie i na zasadach określonych Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

**§ 9 Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Zmiana rachunku bankowego, zmiana danych teleadresowych, zmiana sposobu fakturowania, zmiana osób wskazanych do kontaktów między Stronami oraz do realizacji przedmiotu zamówienia, nie wymaga zmiany umowy w formie pisemnego aneksu. Zmiany te zostają wprowadzone poprzez pisemne lub mailowe powiadomienie drugiej Strony.
3. Strony są uprawnione do zmiany Umowy w zakresie materiałów, parametrów technicznych, technologii, sposobu i zakresu wykonania Umowy, bez zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Dostawcy, w następujących sytuacjach:

a) konieczności zrealizowania jakiejkolwiek części Umowy, przy zastosowaniu odmiennych rozwiązań technicznych lub technologicznych, niż wskazane w opisie Umowy, a wynikających ze stwierdzonych wad opisu Przedmiotu Umowy, zmiany stanu prawnego w oparciu, o który je przygotowano, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Umowy,

b) konieczności zrealizowania Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań technicznych lub materiałowych ze względu na zmiany obowiązującego prawa.

1. Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian technicznych i technologicznych w realizacji przedmiotu Umowy, przy czym zmiany te nie mogą dotyczyć zwiększenia wynagrodzenia należnego Dostawcy, w przypadku gdy wystąpi:

a) pojawienie się na rynku materiałów i urządzeń nowszej generacji;

b) pojawienie się nowszej technologii wykonania usług pozwalającej na zaoszczędzenie czasu realizacji Przedmiotu Umowy lub kosztów eksploatacji przedmiotu Umowy.

1. Wszelkie spory, których nie uda się rozwiązać polubownie, będą rozstrzygane przez sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają właściwe przepisy, w szczególności Kodeksu cywilnego.
3. W przypadku niezgodności pomiędzy zapisami niniejszej Umowy a postanowieniami regulaminu świadczenia usług telekomunikacyjnych Dostawcy, pierwszeństwo zastosowania mają zapisy Umowy.
4. Wszystkie załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
5. Umowę wraz ze wszystkimi załącznikami sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**DOSTAWCA ZAMAWIAJĄCY**

Załączniki:

1. załącznik nr 1 – Lista funkcji Usług.
2. załącznik nr 2 – Regulamin świadczenia Usług;
3. załącznik nr 3 – Wykaz Usług i cen do niniejszej Umowy;
4. załącznik nr 4 – Załącznik Techniczny
5. załącznik nr 5 – Klauzula informacyjna - zasady przetwarzania danych osobowych Klienta
1. Niewłaściwe skreślić [↑](#footnote-ref-1)