UMOWA nr …….2026
SERWISOWA

Zawarta z dniem złożenia przez ostatnią ze stron podpisu elektronicznego pomiędzy:

Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej w Łęczycy Sp. z o.o., z siedzibą w Łęczycy, ul. Tumska 2, 99-100 Łęczyca, NIP 7750000568, REGON 610283589, KRS 0000078200, którą reprezentuje: Janusz Muszyński – Prezes Zarządu, zwaną dalej **„Zamawiającym"**,

a
……, z siedzibą w ……, NIP ……, REGON ……,
KRS ……, którą reprezentuje: …… – ……, zwaną dalej
„Wykonawcą", zwanymi
łącznie **„Stronami"**.

§ 1. Przedmiot Umowy

1. Niniejsza Umowa określa zasady świadczenia przez Wykonawcę usługi utrzymania i hostingu Systemu Informatycznego telemetrycznego (dalej „System") po realizacji zadania *„Kompleksowa wymiana istniejących wodomierzy na wodomierze ultradźwiękowe wraz z budową infrastruktury sieci stacjonarnego odczytu na terenie miasta Łęczyca"*, wdrożonego na podstawie Umowy nr 5.2026 (dalej „Umowa wdrożeniowa").
2. Szczegółowy opis usług serwisowych, wskaźników SLA oraz zasad rozliczeń określa Rozdział 4 (System zdalnego odczytu), Rozdział 6 (System informatyczny, licencja i usługa hostingu) oraz pkt 7.3 i 8.2 Opisu Przedmiotu Zamówienia (Załącznik nr 2 do SWZ), stanowiące integralną część niniejszej Umowy.
3. Niniejsza Umowa odpowiada Części B Formularza Cenowego („Usługa Utrzymania i Hostingu"). Postanowienia OPZ dotyczące Okresu Rozruchowego, odbiorów oraz kar umownych za okres do dnia podpisania Protokołu Odbioru Końcowego nie mają zastosowania do niniejszej Umowy; reguluje je umowa wdrożeniowa.

§ 2. Czas trwania Umowy

1. Umowa obowiązuje od dnia następnego po dniu podpisania Protokołu Odbioru Końcowego (zgodnie z pkt 8.1 OPZ) i zostaje zawarta na okres **60 miesięcy**, zgodnie z okresem Usługi Utrzymania i Hostingu określonym w pkt 6.2 OPZ (Część B Formularza Cenowego).

2. **Umowa nie przewiduje prawa do wypowiedzenia przed upływem 60-miesięcznego okresu**, z wyjątkiem przypadków natychmiastowego rozwiązania określonych w § 2 ust. 4. Okres ten odpowiada pełnemu okresowi wyceny Części B Formularza Cenowego.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo do:
   a. rozwiązania umowy po uprzednim wezwaniu do usunięcia naruszeń oraz wyznaczeniu 14-dniowego terminu naprawczego, w przypadku:
      1) rażącego naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy, w tym nieusuwania błędów krytycznych Systemu w terminie przekraczającym 72 godziny określonym w pkt 6.1.6 OPZ,
      2) utrzymywania się SLA sieci stacjonarnej poniżej wymaganego poziomu przez 4 kolejne miesiące bez podjęcia przez Wykonawcę działań naprawczych określonych w pkt 4.4 OPZ,
      3) naruszenia przez Wykonawcę przepisów RODO w zakresie danych przetwarzanych w Systemie.
   b. natychmiastowego rozwiązania Umowy bez okresu wypowiedzenia w przypadku ogłoszenia upadłości lub otwarcia likwidacji Wykonawcy.
4. Wykonawcy przysługuje prawo do natychmiastowego rozwiązania Umowy bez okresu wypowiedzenia w przypadku braku zapłaty przez okres przekraczający 3 miesiące.

§ 3. Aktualizacje i utrzymanie Systemu

1. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania i instalowania aktualizacji Systemu obejmujących aktualizacje legislacyjne (zmiany przepisów, w tym RODO — zgodnie z pkt 6.3.4 OPZ) oraz aktualizacje funkcjonalne, bez dodatkowego wynagrodzenia poza opłatą określoną w § 8.
2. Aktualizacje legislacyjne Wykonawca dostarcza nie później niż 7 dni roboczych przed datą wejścia w życie nowych przepisów; jeżeli vacatio legis jest krótsze niż 14 dni — w terminie 5 dni roboczych od ogłoszenia przepisów.
3. **Backup danych**: automatyczne, cykliczne kopie zapasowe bazy danych Systemu wykonywane minimum raz na dobę, przechowywane na serwerach Wykonawcy przez okres nie krótszy niż **36 miesięcy**, dodatkowo replikowane do infrastruktury Zamawiającego (zgodnie z pkt 6.1.4 OPZ), tak aby Zamawiający miał do nich niezależny dostęp bez konieczności kontaktu z Wykonawcą.
4. Wykonawca zobowiązuje się, raz w roku kalendarzowym, przeprowadzić udokumentowany test odtworzenia danych z kopii zapasowych (weryfikacja bazy danych i próbki danych), w ramach wynagrodzenia z § 8.

5. Wykonawca zapewnia Zamawiającemu dostęp do interfejsów API w zakresie niezbędnym do integracji z systemem billingowym Softhard oraz wymiany danych określonych w OPZ, a także pełną dokumentację bazy danych.
6. **Codzienny eksport danych**: Wykonawca zapewnia automatyczny, codzienny pełny eksport danych (odczyty, alarmy, statystyki, dane konfiguracyjne) do pliku pobieranego przez Zamawiającego, z opóźnieniem maks. 24h względem danych źródłowych (pkt 6.1.2 OPZ).

§ 4. Wsparcie techniczne i klasyfikacja awarii Systemu (oprogramowanie)

Zakres tego paragrafu dotyczy wyłącznie dostępności i poprawności działania **oprogramowania Systemu** (panel, API, integracja billingowa).

Zgodnie z pkt 6.1.6 OPZ, wsparcie techniczne Systemu świadczone jest z następującymi czasami:

1. **Błąd krytyczny** — System całkowicie niedostępny (brak dostępu do panelu/API dla Zamawiającego) lub utrata integracji z systemem billingowym Softhard (brak możliwości fakturowania): czas reakcji do **24 godzin**, czas naprawy do **72 godzin** od zgłoszenia.
2. **Błąd pozostały** — błąd niekrytyczny, niepowodujący wstrzymania podstawowych funkcji Systemu (np. błąd raportowania, kosmetyczny błąd interfejsu): czas naprawy do **5 dni roboczych** od zgłoszenia.
3. Powyższe kategorie **nie obejmują** i nie zastępują kar SLA za jakość odczytu sieci stacjonarnej — te są rozliczane wyłącznie na zasadach z § 12.
4. Wykonawca udostępni dedykowaną platformę zgłoszeniową z potwierdzeniem numeru zgłoszenia na e-mail Zamawiającego. Za moment zgłoszenia przyjmuje się datę i godzinę wpływu zgłoszenia.

§ 5. Godziny i sposób świadczenia usług

1. Zgłoszenia awarii przyjmowane są przez platformę zgłoszeniową (§ 4 ust. 4) przez całą dobę. Czasy reakcji i naprawy błędów krytycznych (§ 4 ust. 1) liczone są w godzinach zegarowych, niezależnie od dni i godzin pracy. Czas naprawy błędów pozostałych (§ 4 ust. 2) liczony jest w dniach roboczych (od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 7:00–15:00.
2. W zakresie niezbędnym do wykonania Umowy Zamawiający zapewnia dostęp do swojej infrastruktury (stacji bazowych i obiektów, w których zostały zainstalowane, systemu billingowego Softhard). Przejście własności infrastruktury na Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku utrzymania wymaganego poziomu SLA.

§ 6. Szkolenia

Wykonawca zapewnia 1 szkolenie odświeżające rocznie (do 4 godzin) w ramach wynagrodzenia z § 8, obejmujące nowe funkcjonalności wprowadzone aktualizacjami oraz odpowiedzi na pytania użytkowników.

§ 7. Aktualizacja dokumentacji

Wykonawca aktualizuje dokumentację/instrukcję obsługi Systemu w języku polskim w terminie 14 dni po naprawie/modyfikacji Systemu, zgodnie z pkt 8.2 OPZ.

§ 8. Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie za usługę utrzymania i hostingu naliczane jest jako **stawka jednostkowa …… zł netto za 1 wodomierz/miesiąc**, powiększona o 23%VAT, łącznie stawka jednostkowa …….. zł brutto **za 1 wodomierz/miesiąc** zgodnie z pkt 6.2 OPZ.
2. Opłata naliczana jest **wyłącznie za wodomierze faktycznie odczytane w systemie stacjonarnym w danym miesiącu rozliczeniowym** (tj. dla których uzyskano kompletny Miesięczny Odczyt Fakturowy zgodnie z pkt 4.3 i 4.4.2 OPZ) — wodomierz nieodczytany w danym miesiącu, niezależnie od przyczyny, nie generuje opłaty za ten miesiąc.
3. Stawka jednostkowa może podlegać waloryzacji wyłącznie na pisemny wniosek Wykonawcy złożony wraz z wyliczeniem, nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od dnia rozpoczęcia świadczenia usługi utrzymania i hostingu (§ 2 ust. 1) oraz nie wcześniej niż po upływie 12 miesięcy od dnia, od którego obowiązuje poprzednio zwaloryzowana stawka. Waloryzacja następuje o średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (CPI) ogłoszony przez Prezesa GUS za rok kalendarzowy poprzedzający rok złożenia wniosku, ze skutkiem od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu złożenia wniosku. Wskaźnik za dany rok kalendarzowy może zostać zastosowany tylko raz. Łączna maksymalna wartość waloryzacji w całym okresie obowiązywania Umowy nie może przekroczyć 25% stawki pierwotnej z oferty Wykonawcy.
4. Waloryzacja nie jest automatyczna — Wykonawca składa pisemny wniosek; brak wniosku oznacza zachowanie dotychczasowej stawki, a za okres, w którym wniosku nie złożono, waloryzacja nie przysługuje..
5. Wynagrodzenie obejmuje: wsparcie techniczne, aktualizacje legislacyjne i funkcjonalne, 1/rok (zgodnie z **§** 6). szkolenie odświeżające, backup i replikację danych.
6. Wynagrodzenie płatne miesięcznie z dołu, na podstawie faktury VAT wystawionej do 10. dnia miesiąca następującego po miesiącu świadczenia usług, w terminie 14 dni, na podstawie raportu, pozwalającego zweryfikować wodomierze, SLA/odczytów wygenerowanego przez System zgodnie z pkt 4.4.3 OPZ.

§ 9. Logowanie zdarzeń, audyt i bezpieczeństwo

1. System musi prowadzić dzienniki zdarzeń (logowania, nieudane próby logowania, zmiany uprawnień, operacje na danych osobowych/finansowych, operacje integracyjne z Softhard, błędy systemowe), zgodnie z wymogami bezpieczeństwa z pkt 6.1.3 OPZ (RODO, AES-128, ochrona przed DDoS).
2. System musi umożliwiać przeglądanie i eksport logów przez uprawnionych administratorów Zamawiającego oraz konfigurację okresu przechowywania logów z uwzględnieniem wymogów RODO.

§ 10. Obowiązki po zakończeniu Umowy

1. Po rozwiązaniu/wygaśnięciu Umowy Wykonawca przekazuje Zamawiającemu pełną kopię bazy danych w formacie umożliwiającym import do innego systemu, wraz z dokumentacją struktury bazy (zgodnie z pkt 6.1.5 OPZ), w terminie 14 dni.
2. Wykonawca udziela 30-dniowego wsparcia migracyjnego bez dodatkowych opłat, liczonego od dnia przekazania kopii bazy danych, o której mowa w ust. 1.
3. Po zakończeniu wsparcia migracyjnego, Wykonawca – zależnie od decyzji Zamawiającego – zwraca lub trwale usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, w tym kopie zapasowe, o których mowa w § 3 ust. 3, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazuje przechowywanie danych. Wykonawca potwierdza usunięcie pisemnym oświadczeniem w terminie dni od jego wykonania.
4. Wykonawca zachowuje poufność informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem Umowy również po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu, bez ograniczenia czasowego. W odniesieniu do danych osobowych obowiązek poufności trwa do czasu ich usunięcia, a w przypadku ich przechowywania na podstawie prawa – przez cały okres tego przechowywania.

§ 11. Koordynatorzy i dane kontaktowe

1. Koordynator Zamawiającego: …… tel. …… email: ……
2. Koordynator Wykonawcy: …… tel. …… email: ……
3. Adres do zgłoszeń serwisowych Wykonawcy: telefon ……, e-mail ……, platforma zgłoszeniowa ……
4. Zmiana Koordynatora nie wymaga aneksu — wymaga pisemnego powiadomienia drugiej Strony.

§ 12. Kary umowne

W okresie obowiązywania niniejszej Umowy stosuje się następujące kary umowne związane z jakością odczytu sieci stacjonarnej (ust. 1–5) oraz z usuwaniem awarii Systemu (ust. 6), zgodnie z postanowieniami OPZ. Umowa nie wprowadza kar umownych innych niż określone w niniejszym paragrafie.

1. **Niedotrzymanie SLA Rozliczeniowego (< 98% w Oknie Synchronizacji)**: kara **20 PLN** za każdy wodomierz przekraczający dopuszczalny deficyt, wg wzoru z pkt 4.4.3 OPZ: liczba wodomierzy podlegających karze = (liczba wodomierzy bez kompletnego odczytu w Oknie Synchronizacji) − (liczba aktywnych wodomierzy × 2%).
2. **Niedotrzymanie SLA Dziennego (< 97%)**: po 3-dniowym buforze naprawczym, kara **6 PLN** za każdy nieodczytany wodomierz za każdy dzień niesprawności, wg wzoru z pkt 4.4.3 OPZ: liczba wodomierzy podlegających karze = (liczba wodomierzy nieodczytanych powyżej 3 dni) − (liczba aktywnych wodomierzy × 3%).
3. **Brak reakcji na „martwą strefę"**: jeżeli w danym miesiącu liczba odczytów danego wodomierza przez sieć stacjonarną jest mniejsza niż połowa planowanych odczytów stacjonarnych tego wodomierza w tym miesiącu, a Wykonawca:
   a. nie podejmie działań naprawczych w ciągu 14 dni od zgłoszenia przez Zamawiającego – zapłaci karę umowną w wysokości 7 zł za każdy wodomierz za każdy dzień zwłoki, liczony od 15. dnia od zgłoszenia do dnia podjęcia działań;
   b. nie usunie martwej strefy w ciągu 60 dni od zgłoszenia – zapłaci karę umowną w wysokości 25 zł za każdy nieodczytany wodomierz za każdy dzień, liczony od 61. dnia od zgłoszenia (w miejsce kary, o której mowa w pkt a). Za ten sam wodomierz w tym okresie nie nalicza się dodatkowo kary z tytułu SLA Dziennego.
4. **Obowiązek rozbudowy infrastruktury**: jeżeli SLA sieci stacjonarnej pozostaje poniżej wymaganego poziomu przez 2 kolejne miesiące, Wykonawca w terminie 7 dni przedstawia Zamawiającemu plan dogęszczenia sieci (liczba i proponowane lokalizacje stacji bazowych oraz harmonogram) i w terminie 30 dni od uzgodnienia lokalizacji dogęszcza sieć o dodatkowe stacje bazowe na własny koszt. W razie niewykonania obowiązku w terminie Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 100 zł dziennie i Zamawiający może zlecić dogęszczenie osobie trzeciej na koszt i ryzyko Wykonawcy. (Koszty energii i dzierżawy nowych uzgodnionych lokalizacji pokrywa Zamawiający).
5. Naliczenia kary dokonuje Zamawiający na podstawie raportu SLA generowanego automatycznie przez System (pkt 4.4.3 OPZ); w razie zastrzeżeń Wykonawcy spór rozstrzygany jest na podstawie surowych danych/logów transmisji przechowywanych w Systemie.
6. W przypadku nie usunięcia w wyznaczonym terminie awarii Systemu:

a. błędu krytycznego – 1.000,00 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w usunięciu awarii, liczony od upływu terminu na jej usuniecie;
b. błąd pozostały - 50,00 zł za każdy rozpoczęty dzień zwłoki w usunięciu awarii, liczony od upływu terminu na jej usuniecie.

7. Jeżeli ten sam błąd lub awaria Systemu stanowi jednocześnie naruszenie niniejszej Umowy oraz wadę objętą gwarancją na podstawie umowy wdrożeniowej, kara umowna za zwłokę w jej usunięciu naliczana jest za ten sam okres wyłącznie na podstawie niniejszej Umowy. Kary SLA, o których mowa w ust. 1–4, nie podlegają temu ograniczeniu.”
8. Łączny maksymalny limit kar umownych, których Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy, nie może przekroczyć 50% wynagrodzenia netto Części B Formularza cenowego (stawka jednostkowa z oferty × 1377 wodomierzy × 60 miesięcy), tj. kwoty …… zł.
9. W przypadku nie usunięcia wad i usterek w wyznaczonym terminie możliwe jest również zlecenie wykonania zastępcze na koszt Wykonawcy.
10. Zamawiający uprawniony jest do potrącenia kar z wynagrodzenia Wykonawcy, na co Wykonawca wyraża zgodę. Zamawiający zastrzega prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar na zasadach ogólnych KC.

§ 13. Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
2. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności (aneks podpisany przez obie Strony).
3. Spory rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Umowę sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach.

ZAMAWIAJĄCY: **WYKONAWCA:**

…… ……