

593/Fn/19

quantum cx

Umowa o przeprowadzenie pilotażowego wdrożenia

(zwana dalej „Umowa”)

zawarta dnia 25.06.2019 roku w Sopocie pomiędzy:

Quantum CX Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, z siedzibą w Gdyni
/81-451/, adres: AL. ZWYCIĘSTWA 96/98, zarejestrowana w Rejestrze
Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, przez Sąd Rejonowy Gdańsk-
Północ w Gdańsku Wydział VII Gospodarczy KRS pod numerem 0000597591, NIP:
584-274-64-41, REGON 363584043, kapitał zakładowy: 39 000,00 zł,
reprezentowana przez:

Bartosza Rychlickiego - Prezesa Zarządu, zwaną w dalszej części
„Wykonawcą” lub „Stroną”
a

Gmina Miasta Sopotu, ul. Tadeusza Kościuszki 25/27, 81-704 Sopot,
reprezentowaną przez:

Marcina Skwierawskiego - Wiceprezydenta Miasta Sopotu

Wojciecha Zemię - Sekretarza Miasta Sopotu

zwaną w dalszej części „Zamawiającym” lub „Stroną”

PREAMBUŁA:

- Mając na celu przeprowadzenia testowej współpracy w zakresie wskazanym niniejszą umową, na zasadzie pilotażu, tak by po zakończeniu wykonywania umowy lub już w trakcie jej wykonywania

B
po

rozpocząć dyskusję w zakresie dalszej, długoterminowej współpracy,
Strony zawierają umowę o następującej treści:

§ 1

PRZEDMIOT UMOWY

1. Strony ustalają, że przedmiotem Umowy (zwanym dalej „Przedmiotem Umowy”) jest wykonanie przez Quantum CX usług w zakresie:
 - 1.1. wdrożenia technologii do pomiaru czasu uśmiechów i motywacji pracowników poprzez system nagród i klientów poprzez wpłaty na cele charytatywne, do lepszej obsługi klientów (zwanej dalej „Systemem”) na stanowiskach obsługi klienta w placówkach lub innych punktach obsługi klienta Zamawiającego (zwanym dalej „Punktami Obsługi”) w ilości wskazanej w §1 pkt. 2. poniżej, w celu podnoszenia jakości obsługi klienta,
 - 1.2. zrealizowanie przez **3 miesiące** pilotażowej usługi rozpoznawania czasu uśmiechów klientów i pracowników w:
 - 1 Punkcie Obsługi w podziale na:
 - 1.2..1. **5 stanowisk** w Punkcie Obsługi zlokalizowanym w Urzędzie Miejskim w Sopocie,
 - przeprowadzenie szkolenia managerów i pracowników z benefitów uśmiechania się oraz obsługi produktu w następujących lokalizacjach: Urząd Miasta Sopot dla łącznej liczby osób nie przekraczającej 10. osób, przy czym łączna liczba godzin szkoleń nie przekracza 3 godziny.
 - 1.3. przygotowanie raportu podsumowującego pilotaż wraz z prezentacją wyników w siedzibie Zamawiającego,
 - 1.4. dostarczenie Zamawiającemu i udzielenie mu przez Wykonawcę niewyłącznej licencji na korzystanie z aplikacji Quantum CX na zasadach określonych w § 3 Umowy
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Przedmiotu Umowy w ciągu 4 miesięcy od dnia podpisania Umowy, przy czym na okres ten składają się następujące etapy:
 - 2.1. **Etap przygotowawczy**, który trwa 15 dni kalendarzowych. W okresie tym Wykonawca zobowiązuje się:
 - przeprowadzić audyt Punktów Obsługi w celu, oceny technicznych możliwości realizacji niniejszej Umowy,
 - zainstalowania sprzętu na wybranych Punktach Obsługi oraz z testowym uruchomieniem,

- przeprowadzenia szkolenia dla pracowników,
 - Opracowanie komunikacji dotyczącej wdrożenia dla pracowników oraz dla klientów odwiedzających Punkty Obsługi.
- 2.2. **Etap realizacji usługi** pomiaru uśmiechu i motywacji pracowników na stanowiskach w Punktach Obsługi, prowadzony przez okres 75 dni kalendarzowych liczony od zakończenia Etapu z pkt. 2.1,
- 2.3. **Etap podsumowujący**, trwający 15 dni kalendarzowych, w którym Wykonawca prezentuje wyniki wdrożenia, a Zamawiający ma czas na podjęcie decyzji odnośnie przedłużenia współpracy. W tym czasie, działanie systemu jest dalej podtrzymane.
3. W ramach wykonania Przedmiotu Umowy Quantum CX zobowiązuje się do realizacji następujących działań:
- 3.1. W ramach Etapu przygotowawczego:
- odbycia wizyt technicznych w wytypowanych przez Zamawiającego Punktach Obsługi wskazanych w ust. 1 powyżej, w celu sprawdzenia możliwości instalacji urządzeń umożliwiających wykonanie Przedmiotu Umowy, przy czym w razie gdyby Wykonawca uznał, że instalacja urządzeń nie będzie możliwa, niezwłocznie poinformuje o tym Zamawiającego wraz z podaniem przyczyny braku możliwości instalacji urządzeń i wówczas każdej ze Stron będzie przysługiwało prawo do odstąpienia od umowy z zachowaniem przez Wykonawcę prawa wyłącznie do częściowego wynagrodzenia za udokumentowane i realnie poniesione koszty do dnia wizyty, po której została stwierdzona niemożność instalacji, a Zamawiający nie wskazał alternatywnych Punktów Obsługi.
 - przygotowania oraz konfiguracji urządzeń dla stanowisk umożliwiających wdrożenie Systemu w Punktach Obsługi,
 - najmu urządzeń dla stanowisk w Punktach Obsługi o których mowa w pkt 2 powyżej, Zamawiającemu przez okres obowiązywania Umowy,
 - instalacji Systemu na 5 wybranych stanowiskach w Punktach Obsługi,
 - przeprowadzenia szkolenia pracowników oraz managerów w zakresie obsługi klienta oraz korzystania z Systemu na terenie placówek, w których będzie świadczona usługa,

3.2. W ramach Etapu realizacji usługi:

- zadbania o poprawne działanie (rozumiane jako *uptime* pomiaru i aplikacji w wymiarze 95% czasu) Systemu zainstalowanego w Punktach Obsługi przez okres trwania usługi, z wyłączeniem odpowiedzialności za awarie wywołane przez:

- 3.2..1. Brak prądu w Punktach Obsługi,
 - 3.2..2. awaria dostawcy internetu,
 - 3.2..3. odpięcie urządzeń Wykonawcy od sieci elektrycznej,
 - 3.2..4. Odłączenie sensorów od komputera,
 - 3.2..5. uszkodzenie lub zniszczenie sprzętu przez osoby przebywające w Punkcie Obsługi.
 - 3.2..6. zbieranie danych do wyliczenia wpływu systemu na ustalone wskaźniki biznesowe Zamawiającego, o ile Zamawiający przekaze Wykonawcy wszelkie dane niezbędne do wyliczenia tego wpływu,
- bezzwłoczne rozwiązywanie problemów technicznych z urządzeniami zgodnie z zasadami opisanymi w Załączniku nr. 1
 - dostęp do internetowego Panelu Managera z podsumowaniem wszystkich wyników działania produktu od momentu uruchomienia Systemu na Stanowiskach w Punktach Obsługi,
 - zapewnienia dostępu do Internetu znajdującego się w miejscu realizacji Przedmiotu Umowy,

3.3. W ramach Etapu podsumowującego Wykonawca przygotuje i przekaze Zamawiającemu raport końcowy wraz z podsumowaniem wyników wraz z wnioskami z wdrożenia pilotażowego. Przez raport końcowy rozumie się przekazanie prezentacji wyników całego okresu pilotażu w formie tabelarycznej w pliku Excel lub prezentacji Power Point oraz przedstawienie wyników badania podczas prezentacji w centrali Zamawiającego.

4. W ramach wykonania Przedmiotu Umowy Zamawiający zobowiązuje się do:

- 4.1. udostępniania Wykonawcy, w zakresie niezbędnym do wykonania Przedmiotu Umowy, wstępu do wybranych Punktów Obsługi w celu sprawdzenia możliwości instalacji Systemu,
- 4.2. informowania Wykonawcy o zamiarach wprowadzenia zmian organizacyjnych lub zmian w działalności, które mają lub mogą mieć wpływ na Przedmiot Umowy,

- 4.3. współdziałania z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do wykonania Przedmiotu Umowy,
- 4.4. niezwłocznego, nie później jednak niż w terminie do 7 dni od dnia zakończenia trwania niniejszej umowy, dokonania zwrotu wypożyczonych mu zestawów do wdrożenia Systemu, po zakończeniu współpracy,
5. Strony ustalają i potwierdzają, że w ramach wykonania Przedmiotu Umowy Wykonawca nie przenosi na rzecz Zamawiającego żadnych praw własności intelektualnej, w tym jakichkolwiek praw do Systemu, który stanowi wyłączną własność Wykonawcy. Strony ustalają, że Zamawiający nie może sam kopiować lub w inny sposób modyfikować lub adaptować Systemu ani tworzyć utworów pochodnych (opracowań) na podstawie Systemu. Powyższy zapis nie odnosi się do raportu końcowego.
6. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać Umowę z zachowaniem należytej profesjonalnej staranności, przy pełnym wykorzystaniu posiadanej wiedzy i doświadczenia, w tym w szczególności zapewni jej realizację przez osoby posiadające wymagane uprawnienia i niezbędne kwalifikacje.

§ 2

WYNAGRODZENIE

1. Zamawiający w ramach niniejszej umowy zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy **wynagrodzenie w łącznej wysokości 9 726,10 zł netto**, przy czym powyższe wynagrodzenie będzie płatne w następujący sposób:
 - 1.1. **wynagrodzenie jednorazowe** płatne z góry w terminie do 10 dni od dnia zawarcia niniejszej umowy na podstawie prawidłowej faktury wystawionej przez Wykonawcę, w wysokości **4 495,00 zł netto** za realizację:
 - 1.1.1. szkolenia managerów i pracowników w 1 lokalizacji,
 - 1.1.2. instalację Systemu na 5 stanowiskach,
 - 1.1.3. najem urządzeń dla stanowisk w Punktach Obsługi, o których mowa w § 1 pkt 2 powyżej, Zamawiającemu przez okres obowiązywania Umowy
 - 1.2. **wynagrodzenie miesięczne** w wysokości **1 743,70 zł netto po rabacie wymienionym w § 3 ust. 4** miesięcznie obejmujące koszty: udzielenia licencji na korzystanie z aplikacji

Quantum CX na wskazanych polach eksploatacji, najmu urządzeń wskazanych w pkt. 1.1.3. Umowy, czynności określonych w pkt. 3.2. Umowy. Wynagrodzenie wskazane w tym punkcie obejmuje całość honorarium należnego Wykonawcy z tytułu licencji. Wynagrodzenie będzie płatne z dołu do 10 dnia miesiąca następującego po miesiącu, za który przysługuje wynagrodzenie, na podstawie prawidłowej faktury wystawionej przez Wykonawcę,

2. Wynagrodzenia, wskazane w ust. 1 powyżej, zostanie powiększone o należny od niego podatek VAT w wysokości określonej w obowiązujących przepisach o podatku od towarów i usług, aktualnych na dzień wystawienia faktury VAT i płatne będzie na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze.

§ 3 Licencja

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej licencji na korzystanie utworu na następujących polach eksploatacji:
 - trwałe lub czasowe zwielokrotnianie aplikacji w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie; w zakresie, w którym dla wprowadzenia, wyświetlenia, stosowania, przekazywania i przechowywania aplikacji niezbędne jest jego zwielokrotnienie, czynności te nie wymagają zgody uprawnionego;
 - tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w aplikacji, z zachowaniem praw osoby, która tych zmian dokonała.
 - wprowadzanie aplikacji, jak i jej części do pamięci ogólnie dostępnego komputera,
 - używanie w materiałach informacyjnych i promocyjnych
 - używanie w publicznych prezentacjach
 - używanie w publikacjach prasowych, audycjach telewizyjnych.
 - Wykorzystanie aplikacji w celu promocji i reklamy
- 1.2. Nie wymaga zezwolenia Wykonawcy:
 - sporządzanie kopii zapasowej, jeżeli jest to niezbędne do korzystania z aplikacji;
 - obserwowanie, badanie i testowanie funkcjonowania aplikacji w celu poznania i rozpowszechnienia jej idei i zasad
2. Licencja zostaje udzielona na czas określony 3 miesiące, licząc od daty zawarcia niniejszej umowy chyba że nastąpi sytuacja wskazana w ust. 5.

3. Wykonawca, dodatkowo, udziela 30% rabatu (w wysokości 2331 PLN netto) , na koszty związane z licencją produktu Quantum CX zamawiającego, z racji wdrożenia testowego. Rabat na test jest udzielony w przypadku kiedy Zamawiający zobowiązuje się do podzielenia się z Wykonawcą danymi biznesowymi, na podstawie których, oceniana będzie skuteczność biznesowa narzędzia Quantum CX (np. dane dot. sprzedaży, transakcji, jakości obsługi itp.) w takim zakresie, jaki będzie najlepszy dla ustalenia wpływu narzędzia oraz zgodzi się na upublicznienie faktu współpracy między firmami. W przypadku, w którym Zamawiający, nie wywiąże się z tych obowiązków, Wykonawca naliczy do zapłaty kwotę rabatu.
4. W przypadku zwłoki w płatności faktury przez Zamawiającego, Wykonawca ma prawo po wcześniejszym pisemnym wezwaniu i wyznaczeniu dodatkowego 7 dniowego terminu płatności wstrzymać się z realizacją Przedmiotu Umowy. W takim przypadku terminy wskazane w umowie ulegają przesunięciu o odpowiednią liczbę dni opóźnienia zwiększoną o dodatkowe 7 dni roboczych, a skutki przesunięcia terminów i wstrzymania się ze świadczeniem usług obciążają wyłącznie Zamawiającego.
5. W przypadku braku pisemnej decyzji Zamawiającego odnośnie dalszej współpracy, która skutkowałaby nową umową, do dnia zakończenia realizacji usługi, a po przesłaniu raportu końcowego, Zamawiający zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia takiego jak wskazany w §2 ust. 1 pkt 1.2 niniejszej umowy (1 743,70 zł netto), za każdy rozpoczęty miesiąc przedłużonego okresu realizacji pilotażu. Kwota wynagrodzenia obejmuje również honorarium za licencję.
6. Nie korzystanie z Systemu z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, nie uchybia obowiązkowi zapłaty Wykonawcy przez Zamawiającego wynagrodzenia zgodnie z ust. 1 powyżej, w tym wynagrodzenia opisanego w pkt 1.2 ust. 1, za okres nie korzystania z Systemu.

§ 4

OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. W przypadku zaistnienia konieczności przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest druga Strona, Strony zobowiązują się do postępowania zgodnie z treścią niniejszego paragrafu oraz obowiązującymi w tym zakresie przepisami prawa.

Strony i ich pracownicy zobowiązani są do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych w związku z dostępem do zbiorów danych osobowych drugiej Strony (w tym sposobu zabezpieczenia danych osobowych).

2. W przypadku, gdy czynności wykonywane na podstawie niniejszej Umowy przez drugą Stronę wyczerpywały znamiona przetwarzania danych osobowych w rozumieniu Rozporządzenie 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 lub w rozumieniu powszechnie obowiązujących przepisów krajowych, administrator danych osobowych powierzy drugiej Stronie dokonanie takiego przetwarzania na podstawie odrębnej umowy. Przetwarzanie danych osobowych będzie się odbywać wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do wykonania Umowy wskazanym w treści zawartej umowy o powierzeniu, w tym do kalibracji Systemu, przy czym dane zgromadzone i użyte do kalibracji Systemu będą usuwane przez Wykonawcę niezwłocznie po zakończeniu kalibracji.

§ 5

TAJEMNICA PRZEDSIĘBIORSTWA

1. Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (jedn. tekst Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.), w tym w szczególności wszelkich informacji dotyczących treści i wykonania Umowy oraz powziętych wiadomości w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zwane dalej informacjami poufnymi.
2. Tajemnicę przedsiębiorstwa stanowią nieujawnione do wiadomości publicznej informacje i materiały techniczne, technologiczne, organizacyjne lub inne posiadające wartość gospodarczą, co do których podjęto niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.
3. W zakresie zachowania informacji poufnych Strony zobowiązują się w szczególności do:
 - 3.1. zachowania w tajemnicy informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony, które zostały im powierzone przez drugą Stronę lub powziętych w związku z zawarciem i

- wykonywaniem Umowy przez okres trwania Umowy oraz 3 (słownie: trzech) lat od dnia jej ustania,
- 3.2. przetwarzania udostępnionych lub powziętych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy informacji wyłącznie w celu w jakim zostały mu powierzone.
4. Informacje poufne nie będą ujawniane przez żadną ze Stron jakimkolwiek osobom trzecim, z wyłączeniem:
- 4.1. osób, którym ujawnienie tych informacji, będzie niezbędne do wykonania postanowień Umowy,
- 4.2. wypadku, gdy druga Strona wyrazi na piśmie uprzednią zgodę na ich udostępnianie,
- 4.3. sytuacji, kiedy zawarta Umowa będzie uznana za umowę znaczącą w rozumieniu przepisów prawa regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego o ile którakolwiek ze Stron będzie objęta tymi regulacjami,
- 4.4. sytuacji, w której ujawnienie informacji poufnych wynika z podlegającego wykonaniu orzeczenia sądowego lub administracyjnego.
5. W przypadku, gdyby którakolwiek ze Stron zobowiązana została na mocy obowiązujących przepisów prawa do przekazania informacji poufnych związanych z Umową, Strona ta powiadomi drugą Stronę o okolicznościach, warunkach i zakresie przekazania, w czasie umożliwiającym drugiej Stronie przedsięwziąć konieczne środki prawne chroniące przed przekazaniem informacji poufnych, bądź zrzeknięcia się ochrony poufności, chyba że zachowanie takiego terminu, przy zachowaniu należytej staranności, nie będzie możliwe.
6. Strony zobowiązują się do zapoznania swoich pracowników oraz wszystkich osób związanych w jakikolwiek sposób z wykonywaniem Umowy z obowiązującymi zasadami poufności i zapewnić, że osoby te zobowiążą się do nie ujawniania udostępnionych im informacji na warunkach analogicznych do zawartych w postanowieniach niniejszego paragrafu. Strony ponoszą odpowiedzialność za przestrzeganie zasad poufności przez te osoby.
7. Niezależnie od postanowień powyższych niniejszego paragrafu, Strony mogą informować osoby trzecie o zawarciu współpracy w przedmiocie stanowiącym przedmiot niniejszej umowy.

§ 6

PRAWA AUTORSKIE

9/14



Prawa autorskie do utworów wykonanych w ramach realizacji niniejszej umowy pozostają własnością Wykonawcy, przy czym Wykonawca wyraża nieodwołalną zgodę na nieograniczone korzystanie przez Zamawiającego na jego własne potrzeby z raportów i wniosków przekazanych mu przez Wykonawcę.

§ 7

REALIZACJA PRZEDMIOTU UMOWY

1. W celu bezpośredniego nadzoru nad realizacją Przedmiotu Umowy oraz koordynacji działań Stron, każda ze Stron powołuje Przedstawiciela Stron:
 - 1.1. po stronie Wykonawcy - Bartosz Rychlicki, tel. 512129709, e-mail: br@quantum.cx;
 - 1.2. po stronie Zamawiającego - Piotr Wiśniewski, tel. 734161357, e-mail: piotr.wisniewski@sopot.um.pl
2. Przedstawiciele Stron są uprawnieni odpowiednio do:
 - 2.1. dokonywania w imieniu danej Strony bieżących ustaleń realizacyjnych, w zakresie nie powodującym konieczności zmiany Umowy,
 - 2.2. zgłaszania nieprawidłowości, niewykonywania lub nieprawidłowego wykonywania Umowy.
3. Decyzje podejmowane przez Przedstawicieli Stron nie mogą być sprzeczne z Umową. W przypadku braku jednomyślności lub konieczności dokonania odpowiednich zmian w Umowie, Przedstawiciele Stron przedstawiają decyzję do konsultacji lub propozycje dokonania zmian w Umowie organom zarządzającym Stron.
4. Każda ze Stron uprawniona jest do zmiany wyznaczonego przez siebie Przedstawiciela. Zmiana tych osób jest skuteczna względem drugiej Strony z chwilą doręczenia drugiej Stronie drogą elektroniczną (mailową), za potwierdzeniem odbioru, informacji o tej zmianie. Jednocześnie Strona dokonująca zmiany, zobowiązana jest do przekazania drugiej Stronie informacji o nowej osobie powołanej do pełnienia danej funkcji wraz z danymi teleadresowymi przydzielonymi nowemu Przedstawicielowi Strony. Zmiana Przedstawiciela Strony nie wymaga aneksu do Umowy.
5. Wszelkie zawiadomienia lub inne informacje będą przekazywane drogą elektroniczną pomiędzy Przedstawicielami Stron lub innymi wskazanymi i upoważnionymi osobami, chyba że postanowienia Umowy wyraźnie wskazują inną formę ich przekazania.

ODSTĄPIENIE I WYPOWIEDZENIE OD UMOWY

1. Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy w przypadku, gdy Wykonawca nie rozpocznie wykonywania obowiązków wynikających z Umowy w terminie do 14 (czternastu) dni od dnia zawarcia Umowy. W celu eliminacji ewentualnych wątpliwości Strony oświadczają, że okoliczność powyższa zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty Wynagrodzenia.
2. Odstąpienie od Umowy, zgodnie z ust. 1, winno być poprzedzone wezwaniem do wykonania Umowy, wskazującym dodatkowy termin rozpoczęcia jej wykonania, nie krótszy, niż 10 (słownie: dziesięć) dni roboczych. Oświadczenie o odstąpieniu może być złożone przez Zamawiającego w terminie 7 dni od dnia upływu dodatkowego terminu rozpoczęcia wykonania Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
3. Oświadczenie o odstąpieniu od Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Zamawiający ma prawo rozwiązać umowę, z zachowaniem 7-dniowego okresu wypowiedzenia, na pisemny wniosek, po zrealizowaniu usługi przez Wykonawcę i zaprezentowaniu raportu końcowego Zamawiającemu. Aby rozwiązanie było skuteczne, Zamawiający musi, w okresie wypowiedzenia udostępnić Wykonawcy możliwość dezinstalacji sprzętu z Punktów Obsługi, lub wysłać, na koszt własny, cały sprzęt do siedziby Wykonawcy.
5. Zamawiający ma ponadto prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia liczonego na koniec miesiąca kalendarzowego w razie wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
 - 5.1. opóźnienie w wykonaniu przez Wykonawcę terminowych obowiązków z Umowy, przekraczające 14 (czternaście) dni,
 - 5.2. nienależyte wykonywanie obowiązków przez Wykonawcę, w szczególności wykonywanie obowiązków przez Wykonawcę w sposób sprzeczny z postanowieniami Umowy lub rażące zaniedbanie obowiązków z niej wynikających,
6. Wykonawca ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia liczonego na koniec miesiąca kalendarzowego w przypadku, w którym:



- 6.1. Zamawiający nie wykonuje zobowiązań, wynikających z Umowy, w sposób umożliwiający Wykonawcy należyłą realizację Przedmiotu Umowy;
- 6.2. Zamawiający pozostaje w zwłoce z zapłatą bezspornego Wynagrodzenia przez okres dłuższy, niż 30 (trzydzieści) dni.
7. W każdym przypadku, w którym przyczyną wypowiedzenia jest naruszenie Umowy przez drugą Stronę, wypowiedzenie Umowy nie może nastąpić wcześniej, niż przed upływem dodatkowego odpowiedniego terminu wyznaczonego Stronie naruszającej do zaniechania naruszeń lub usunięcia ich skutków, nie krótszego, niż 10 (dziesięć) dni roboczych.
8. Umowa rozwiązuje się z chwilą doręczenia oświadczenia o wypowiedzeniu drugiej Stronie. Oświadczenie o wypowiedzeniu wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
9. W przypadku rozwiązania Umowy wskutek wypowiedzenia przez jedną ze Stron, Strony dokonają rozliczenia Umowy w terminie do 30 (trzydzieści) dni od dnia jej rozwiązania.
10. Jeżeli wypowiedzenie Umowy nastąpiło z przyczyn, za które wyłącznej odpowiedzialności nie ponosi Wykonawca, Zamawiający zwróci Wykonawcy udokumentowane i uzasadnione koszty poniesione do dnia rozwiązania Umowy, z zastrzeżeniem, że zwrot kosztów nastąpi po uprzednim uzgodnieniu przez Strony ich wysokości w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 8

OKRES UMOWY

1. Umowa zawarta zostaje na czas nieokreślony.

§ 9

ZAPISY DOTYCZĄCE SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI PRZEDSIĘBIORSTW

1. Strony oświadczają, że w prowadzonym biznesie stosują zasady etyki, przeciwdziałania korupcji, przestrzegania praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działania zgodnego z wymaganiami ochrony środowiska.
2. Strony Umowy zgodnie postanawiają, że żadnej z nich nie wolno jest udzielać ani przyjmować korzyści majątkowych lub osobistych w związku z niniejszą Umową. Udzielenie lub przyjęcie korzyści majątkowej lub osobistej w celu wpłynięcia na treść zawarcia i

12/14

wykonania niniejszej Umowy stanowi rażące naruszenie postanowień Umowy.

§10

POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Przy realizacji niniejszej Umowy Strony nie mogą bez pisemnej zgody pozostałych Stron pod rygorem nieważności przenieść praw i obowiązków z niej wynikających na osobę trzecią.
2. Umowa stanowi całość porozumienia między Stronami i zastępuje wszelkie wcześniejsze umowy, porozumienia i uzgodnienia, ustne lub pisemne, pomiędzy jej Stronami w odniesieniu do jej przedmiotu. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.
3. Ewentualne spory powstałe na gruncie niniejszej Umowy Strony rozstrzygać polubownie, a w przypadku przekazania sprawy na drogę sądową, spór rozstrzygnie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Wykonawcy.
4. Wszelkie zawiadomienia i inne dokumenty przekazywane zgodnie z Umową będą sporządzane na piśmie pod rygorem nieważności i będą doręczane osobiście lub przesyłane listem poleconym za potwierdzeniem odbioru lub przesyłką kurierską za potwierdzeniem odbioru. Forma pisemna jest zachowana również w przypadku, w którym pismo zostanie nadane za pośrednictwem faksu albo poczty elektronicznej, chyba, że jego przedmiot dotyczy odstąpienia od Umowy albo jej wypowiedzenia.
5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej podpisanej przez Strony w postaci aneksu, pod rygorem nieważności. Nie stanowi zmiany Umowy:
 - 5.1. zmiana danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną Umowy (np. zmiana nr rachunku bankowego),
 - 5.2. zmiany danych teleadresowych, zmiany osób wskazanych do kontaktów między Stronami,
 - 5.3. zmiana Przedstawicieli Stron.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron.

ZAMAWIAJĄCY
WYKONAWCA

Bartosz Dyckich

ZAMAWIAJĄCY.

~~Z. up. Prezydenta Miasta~~

~~Wojciech Zemła
Sekretarz Miasta~~

WICEPREZYDENT MIASTA

March K. Skwierawski

Monika Nowińska / Retkowska
radca prawny

SKARBNIK MIASTA

Miróslaw Goflicki

*Kontrolowa pod rygorem
formalno-prawnym 21.06.2019*

Załącznik nr. 1 - Warunki wsparcia dla rozwiązania Quantum CX

Naprawy

W pierwszej kolejności wszystkie usterki Wykonawca będzie starać się usunąć zdalnie; dotyczy to zarówno Aplikacji Online, jak i Jednostek Obliczeniowych.

W przypadku Jednostek Obliczeniowych może istnieć potrzeba kontaktu z placówką, gdzie sprzęt fizycznie stoi: w celu manualnego restartu urządzenia.

Jeśli nie ma możliwości zdalnej naprawy Jednostek Obliczeniowych: Wykonawca przygotowuje nową Jednostkę Obliczeniową gotową do instalacji i wysyła ją kurierem. Placówka otrzymuje mailową instrukcję jak ma wymienić Jednostkę. Taką samą procedurą objęte są sensory.

Odpowiedzialność

Jednostki obliczeniowe oraz sensory

Wszelkie usterki mechaniczne jednostek obliczeniowych, routerów oraz sensorów są wymieniane zdalnie na koszt Zamawiającego.

Czasy reakcji

Rozróżniamy czas reakcji na standardowe zgłoszenie oraz zgłoszenie krytyczne.

Zgłoszenie krytyczne:

1. Błąd polegający na nie zbieraniu danych z więcej niż jednego stanowiska. Czyli sytuacja, w której przepada to, co obserwują sensory (dane nie do odtworzenia).

2. Zupełnie uniemożliwia więcej niż jednemu użytkownikowi korzystanie z Systemu.

Czas reakcji na zgłoszenie krytyczne wynosi 24 godziny. Jeśli naprawa błędu nie jest możliwa w przeciągu 6 godzin od czasu reakcji, Wykonawca informuje o tym fakcie Zamawiającego.

Zgłoszenie standardowe:

1. Jakiegokolwiek inne wadliwe działanie Systemu.

Czas reakcji na zgłoszenie standardowe wynosi 2 dni robocze..

Gwarantowany uptime

Część Systemu	Procentowy uptime miesięczny
Aplikacja Online	98%
Jednostki Obliczeniowe	95%

Powyższe wartości z wyłączeniem odpowiedzialności za awarie wywołane przez:

- Brak prądu w Punktach Obsługi.
- Awaria dostawcy internetu.
- Odpięcie urządzeń Wykonawcy od sieci elektrycznej.
- Odłączenie sensorów od Jednostki obliczeniowej.
- Uszkodzenie lub zniszczenie sprzętu przez osoby przebywające w Punkcie Obsługi.

