

Warunki przetargu poniżej 130 000,00 zł
Usługa wsparcia technicznego oprogramowania Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Biletów
iKSORIS

1. Zamawiający:

Centrum Spotkania Kultur w Lublinie
Plac Teatralny 1, 20-029 Lublin,
NIP 712-329-00-97, REGON 061730797

2. Tryb postępowania:

Postępowanie dotyczy udzielenia zamówienia klasycznego o wartości mniejszej niż 130 000,00 zł, wyłączonego spod stosowania ustawy na podstawie art. 2 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 poz. 1605 ze zm.).

3. Opis przedmiotu zamówienia:

3.1. Przedmiotem zamówienia jest usługa wsparcia technicznego oprogramowania Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Biletów iKSORIS. Posiadane przez Zamawiającego, na podstawie Umowy Licencyjnej nr IK/L/1/12/2016 z dnia 05.12.2016 r, oprogramowanie iKSORIS firmy SoftCOM zapewnia pełną obsługę rezerwacji oraz sprzedaży biletów, automatyzację procesu sprzedaży biletów w kasach, możliwość stworzenia własnej, niezależnej platformy rezerwacji i sprzedaży internetowej, w ramach następujących modułów:

ADMINISTRACJA,
REZERWACJA,
KASA,
WYMIANA DANYCH,
INTERNET,
RAPORTY.

3.2. Przedmiot zamówienia obejmuje:

- 3.2.1. udzielania pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych działaniem oprogramowania iKSORIS,
- 3.2.2. udzielania informacji na temat sposobu działania wszystkich funkcji oferowanych przez oprogramowanie iKSORIS,
- 3.2.3. udzielania informacji na temat sposobu wykonywania kopii bezpieczeństwa danych,
- 3.2.4. udzielania informacji na temat optymalnej względem potrzeb Zamawiającego konfiguracji oprogramowania.

3.3. sposoby zgłaszania pomocy awarii / błędów Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Biletów iKSORIS

- zgłoszenie telefoniczne pod numerem telefonu Wykonawcy,
- zgłoszenie poprzez pocztę elektroniczną wysłaną na adres(wykonawcy).

3.4. Zgłoszenie telefoniczne możliwe będą od poniedziałku do niedzieli z wyjątkiem dni świątecznych w godzinach 9-21.

3.5. Zgłoszenia pomocy będą rozwiązywane od poniedziałku do niedzieli z wyjątkiem dni świątecznych w godzinach 9-21. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia reakcji serwisowej na zgłoszenie w ciągu 8 godzin od momentu odebrania zgłoszenia.

Momentem odebrania zgłoszenia jest:

- dla zgłoszenia telefonicznego przyjęcia takiego zgłoszenia przez Wykonawcę,
- dla zgłoszenia wysłanego pocztą elektroniczną moment odebrania wiadomości przez Wykonawcę.

3.6. Odpowiedzi na zgłoszenia pomocy mogą być udzielone ustnie (telefonicznie) lub pisemnie (wiadomość e-mail).

3.7. Kody CPV: 72611000-6 Usługi w zakresie wsparcia technicznego

3.8. Zamawiający **nie dopuszcza** składania ofert częściowych.

3.9. Warunkiem udziału w postępowaniu jest **niepodleganie wykluczeniu 4) na podstawie art. 7 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1497 ze zm.) z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego wyklucza się:**

3.9.1) wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3;

3.9.2) wykonawcę oraz uczestnika konkursu którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 ze zm.) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3;

3.9.3) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2023 r. poz. 120 ze zm.) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3.

Lista podmiotów objętych sankcjami dostępna jest pod linkiem:

<https://www.gov.pl/web/mswia/lista-osob-i-podmiotow-objetych-sankcjami>

4. Termin i warunki realizacji zamówienia

4.1. Umowa zostanie zawarta na okres 36 m-cy od dnia podpisania umowy.

4.2. Termin płatności wynagrodzenia Wykonawcy wynosi 30 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT.

4.3. Termin związania ofertą – 30 dni od dnia otwarcia ofert.

5. Informacje o sposobie porozumiewania się Zamawiającego z Wykonawcami, a także wskazanie osób uprawnionych do porozumiewania się z Wykonawcami.

5.1. Dokumenty lub informacje Zamawiający i Wykonawcy przekazywać będą drogą elektroniczną.

5.2. Korespondencję, w tym wnioski o wyjaśnienia treści warunków przetargu poniżej 130 000 zł należy kierować na adres e-mail: zamowienia@csklublin.pl

5.3. Do udzielania informacji upoważniona jest Agnieszka Piotrowska.

Wskazana osoba jest uprawniona wyłącznie do kontaktów w kwestiach technicznych bądź porządkowych. W przypadku telefonów w innych sprawach **odpowiedzi ustne nie będą udzielane**. Zamawiający informuje, że nie może prowadzić z Wykonawcami komunikacji ustnej w innych przypadkach niż dotyczące informacji, które nie są istotne (w szczególności nie dotyczą ogłoszenia o zamówieniu, dokumentów zamówienia, czy ofert). Ponadto Zamawiający uprzedza, że z treści ewentualnych rozmów z Wykonawcami będzie sporządzał notatki służbowe. W każdym zatem przypadku potrzeby zasięgnięcia informacji u Zamawiającego, po weryfikacji dokumentacji zamówienia i bezsprzecznym ustaleniu, iż poszukiwana informacja nie została już zapisana w tej dokumentacji, należy przesłać e-mail na adres: zamowienia@csklublin.pl

6. OFERTA:

6.1. **Oferta** powinna zostać przygotowana zgodnie z wymogami zawartymi w niniejszym punkcie, w języku polskim i **powinna zawierać:**

6.1.1. **Formularz oferty** (załącznik nr 1 do warunków przetargu poniżej 130 000,00 zł).

6.1.2. **Dokumenty potwierdzające, że osoby podpisujące ofertę są upoważnione** do podejmowania zobowiązań w imieniu firmy składającej ofertę, o ile nie wynikają one z przepisów prawa lub innych dokumentów (np. pełnomocnictwo) - jeżeli dotyczy.

6.2. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.

Zamawiający dopuszcza składanie ofert w wersji elektronicznej lub papierowej.

6.2.1. w formie / postaci elektronicznej:

6.2.1.1 Ofertę wraz z załącznikami określonymi powyżej w pkt 6.1 należy złożyć w terminie **do dnia 06.05.2024 r. do godziny 12:00**, jako:

a) dokument podpisany elektronicznie przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy i przesłany na adres mailowy zamowienia@csklublin.pl w temacie maila proszę podać: Oferta – iKSORIS

lub

b) odwzorowanie cyfrowe (skan w formie pdf), uprzednio podpisanej oferty przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy i przesłany na adres mailowy zamowienia@csklublin.pl w temacie maila proszę podać: Oferta – iKSORIS

6.2.1.2. Za termin złożenia oferty przesłanej mailem przyjmuje się datę jej wpływu na adres e-mail Zamawiającego.

6.2.1.3. Przed upływem terminu składania ofert Wykonawca może zmienić składaną ofertę, na zasadzie określonej w pkt 6.2.1.1- w temacie maila proszę podać: **Zmiana oferty iKSORIS.**

6.2.2. w formie papierowej:

6.2.2.1. Ofertę wraz z załącznikami określonymi powyżej w pkt 6.1 należy złożyć w terminie **do dnia 06.05.2024 r. do godziny 12:00**, jako:

a) dokument podpisany własnoręcznym podpisem przez osobę /osoby upoważnione do złożenia oferty w imieniu Wykonawcy

b) Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie oznaczonej **Oferta – iKSORIS** w Kancelarii Ogólnej Centrum Spotkania Kultur w Lublinie (parter).

6.2.2.2. Za termin złożenia oferty w formie papierowej przyjmuje się datę jej wpływu do Kancelarii Ogólnej, Centrum Spotkania Kultur w Lublinie.

6.2.2.3. Przed upływem terminu składania ofert Wykonawca może zmienić składaną ofertę poprzez złożenie jej w Kancelarii Ogólnej Centrum Spotkania Kultur w Lublinie w zamkniętej kopercie oznaczonej: **Zmiana oferty iKSORIS**

7. Sposób obliczenia ceny oferty:

7.1. Wykonawca zobowiązany jest podać w ofercie oferowaną łączną cenę brutto za wykonanie całości zamówienia.

7.2. Oferowana cena brutto powinna uwzględnić wszystkie koszty związane z wykonaniem zamówienia, w tym podatek od towarów i usług.

7.3. Wymienione wartości w ofercie (brutto) należy podać w zaokrągleniu do dwóch miejsc po przecinku przy zachowaniu matematycznej zasady zaokrąglania liczb.

8. Badanie ofert:

8.1. Zamawiający poprawi w ofercie: oczywiste omyłki pisarskie, oczywiste omyłki rachunkowe, z uwzględnieniem konsekwencji rachunkowych dokonanych poprawek oraz i inne omyłki polegające na niezgodności oferty z warunkami przetargu poniżej 130 000,00 zł, niepowodujące istotnych zmian w treści oferty.

8.2. W przypadku niezgodności treści oferty z warunkami przetargu poniżej 130 000,00 zł, oferta wykonawcy nie będzie brana pod uwagę przy ocenie ofert, z zastrzeżeniem pkt 8.3.

8.3. Jeżeli Wykonawca nie złożył wymaganych przez Zamawiającego oświadczeń, dokumentów lub dokumentów potwierdzających, że osoba, która podpisała ofertę była do tego upoważniona, Zamawiający wzywa do ich złożenia, uzupełnienia lub poprawienia lub do udzielania wyjaśnień w terminie przez siebie wskazanym, chyba że mimo ich złożenia, uzupełnienia lub poprawienia lub udzielenia wyjaśnień oferta nie spełnia wymagań Zamawiającego (dotyczy oferty najkorzystniejszej).

9. Opis kryteriów wyboru wykonawcy (kryteriów oceny ofert):

9.1. Kryterium oceny ofert: **cena 100% (zamawiający wybierze ofertę z najniższą ceną).**

9.2. W sytuacji, gdy wpłyną co najmniej dwie oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wezwie wykonawców, którzy te ofert złożyli do złożenia oferty dodatkowej w wyznaczonym przez siebie terminie.

9.3. Jeśli Wykonawca uchyli się od zawarcia zamówienia, Zamawiający może wybrać kolejną ofertę najkorzystniejszą spośród złożonych pozostałych ofert.

9.4. W przypadku, gdy najtańsza oferta przewyższa kwotę jaką Zamawiający zamierza przeznaczyć na realizację zamówienia, Zamawiający zastrzega sobie możliwość przeprowadzenia negocjacji z Wykonawcą w zakresie wynagrodzenia.

10. Informacje końcowe:

10.1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do unieważnienia postępowania na każdym etapie bez podawania przyczyny.

10.2. Wykonawcy nie przysługują środki odwoławcze.

10.3. Wykonawcy ponoszą koszty związane z przygotowaniem oferty.

Załączniki:

Nr 1 - Formularz oferty

Nr 2 - Projektowane postanowienia umowy

Nr 3 - Klauzule informacyjne

Sporządził:

....././.....

Zatwierdzam

Marek Krakowski
Dyrektor Centrum Spotkania Kultur
w Lublinie

**Załącznik nr 1 do warunków przetargu poniżej 130 000,00 zł
FORMULARZ OFERTY**

1. Zamawiający: Centrum Spotkania Kultur w Lublinie, Plac Teatralny 1, 20-029 Lublin

2. WYKONAWCA:

NINIEJSZA OFERTA ZOSTAJE ZŁOŻONA PRZEZ:

Nazwa(y) Wykonawcy(ów)	
Adres(y) Wykonawcy(ów)	
Adres e-mail (na który zostanie przesłana korespondencja)	

Adres do korespondencji (jeżeli jest inny niż wymieniony powyżej)

3. Oferujemy usługę wsparcia technicznego oprogramowania Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Biletów iKSORIS

w cenie brutto za całe zamówienie (36 m-cy)w tym% VAT

słownie cena brutto zł.....

cena nettozł

Miesięczne wynagrodzenie za wsparcie techniczne oprogramowania iKSORIS

Lp.	Moduł	Ilość	Cena jednostkowa netto	Wartość netto	Wartość brutto
1*	ADMINISTRACJA	1			
2	KASA	1			
3	REZERWACJA	3			
4*	RAPORTY	1			
5*	WYMIANA DANYCH /ENOVA	1			
6	INTERNET (Rezerwacja / sprzedaż)	1			
			RAZEM (netto)		
			VAT 23%		
			RAZEM (brutto)		

*poz.1,4,5 bez ograniczeń

3. Deklarujemy możliwość zgłaszania pomocy / awarii Systemu Rezerwacji i Sprzedaży Biletów iKSORIS

- telefoniczne pod numerem telefonu

- pocztą elektroniczną wysyłaną na adres
od poniedziałku do niedzieli w godzinach 9-21, z wyjątkiem dni świątecznych.

4. Wszelkie pisma uważa się za skutecznie doręczone w przypadku: wysłania Wykonawcy e-mailem na adres.....

5. Osobą do kontaktów z Zamawiającym odpowiedzialną za wykonanie zobowiązań umowy jest:.....tel. kontaktowy

6. Oświadczamy, że:

- 1) w przypadku wyboru naszej oferty zobowiązujemy się do podpisania umowy zgodnie z załącznikiem nr 2 do warunków przetargu poniżej 130 000,00 zł),
- 2) zapewniamy niezmiennosc cen przez cały okres trwania umowy
- 3) żądane w ofercie wynagrodzenie zawiera wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia,
- 4) wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO¹⁾ wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu (jeżeli dotyczy)*
- 5) zapoznałam/-em się z klauzulą informacyjną RODO będącą załącznikiem do niniejszych warunków przetargu poniżej 130 000 zł,
- 6) przyjmuję do wiadomości, że informacje zawarte w niniejszym formularzu ofertowym stanowią informację publiczną w rozumieniu ustawy z dnia 6 września 2001r o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. 2022 poz.902) i mogą być udostępniane w trybie ww. ustawy.
- 7) **nie podlegamy wykluczeniu z postępowania o udzielenie zamówienia na podstawie art. 7 ust. 1 ustawy z dnia 13.04.2022 o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego (Dz.U. 2024 poz. 507)¹.**

.....
(podpis i pieczęć osoby / osób uprawnionych
do występowania w imieniu Wykonawcy)
lub
(podpis elektroniczny /kwalifikowany lub zaufany lub osobisty/)

¹⁾ 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1).

* W przypadku gdy wykonawca nie przekazuje danych osobowych innych niż bezpośrednio jego dotyczących lub zachodzi wyłączenie stosowania obowiązku informacyjnego, stosownie do art. 13 ust. 4 lub art. 14 ust. 5 RODO treści oświadczenia wykonawca nie składa (usunięcie treści oświadczenia np. przez jego wykreślenie).

¹ z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie ustawy wyklucza się:

- 1) wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3;
- 2) wykonawcę oraz uczestnika konkursu którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2023 r. poz. 1124 ze zm.) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3;
- 3) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2023 r. poz. 120 ze zm.) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3. ze zm.) jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3.

U M O W A nr CSK.BAP.022. 2024. APR

zawarta w dniu 2024 roku w Lublinie

pomiędzy:

CENTRUM SPOTKANIA KULTUR W LUBLINIE, instytucją kultury wpisaną do Rejestru Instytucji Kultury Województwa Lubelskiego pod nr 12, z siedzibą: Pl. Teatralny 1, 20 029 Lublin zwanym w dalszej części umowy „**Zamawiającym**”,
w imieniu, którego działa:
.....– Dyrektor Centrum Spotkania Kultur w Lublinie,
przy kontrasygnacie Anny Radomskiej – Główna Księgowa

a

....., zwanym w dalszej części umowy „**Wykonawcą**”

Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT i jest uprawniony do otrzymywania faktur VAT, NIP: , REGON:

Wykonawca oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT i jest uprawniony do wystawiania faktur VAT, NIP:....., REGON....

Umowa zostaje zwarta w wyniku udzielenia zamówienia klasycznego o wartości mniejszej niż 130 000,00 zł, wyłączonego spod stosowania ustawy na podstawie art. 2 ust. 1 pkt 1) ustawy z dnia 11 września 2019r.Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 poz. 1605 ze zm.), o następującej treści:

§ 1 Definicje

Celem uzgodnienia pojęć, na potrzeby niniejszej umowy, Strony ustalają następujące definicje:

1. **Oprogramowanie iKSORIS** - oprogramowanie rezerwacji i sprzedaży biletów, którego Twórcą jest SoftCOM.
2. **Wsparcie techniczne** - czynności wykonywane przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego mające na celu:
 - pomoc w bieżącej eksploatacji oprogramowania iKSORIS i urządzeń przez nie wykorzystywanych,
 - aktualizację oprogramowania iKSORIS (zapewnienie dostępu do najnowszych wersji poszczególnych modułów).
3. **Umowa** - niniejsza umowa z wszystkim załącznikami.

§ 2 Przedmiot umowy

Przedmiotem niniejszej Umowy jest zapewnienie wsparcia technicznego świadczonego przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego dotyczącego oprogramowania iKSORIS.

§ 3 Zakres umowy

1. Na wsparcie techniczne składają się następujące czynności świadczone przez Wykonawcę:
 - **pomoc techniczna** - szczegółowa specyfikacja zakresu tej czynności określona jest w §4 niniejszej umowy,
 - **dostęp i instalacja najnowszych wersji modułów oprogramowania (aktualizacja)** - szczegółowa specyfikacja zakresu tej czynności określona jest w §5 niniejszej umowy.
2. Wsparcie techniczne dotyczy wyłącznie oprogramowania iKSORIS

3. Usługa wsparcia technicznego nie obejmuje archiwizacji bazy danych oprogramowania iKSORIS. Obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa danych gromadzonych w oprogramowaniu iKSORIS leży po stronie Zamawiającego.

§ 4 Pomoc techniczna

1. W ramach niniejszej umowy Wykonawca zobowiązuje się do:
 - udzielania pomocy w rozwiązywaniu problemów technicznych związanych działaniem oprogramowania iKSORIS,
 - udzielania informacji na temat sposobu działania wszystkich funkcji oferowanych przez oprogramowanie iKSORIS,
 - udzielania informacji na temat sposobu wykonywania kopii bezpieczeństwa danych,
 - udzielania informacji na temat optymalnej względem potrzeb Zamawiającego konfiguracji oprogramowania.
2. Zgłoszenia pomocy mogą być kierowane przez pracowników Biura Promocji i Sprzedaży oraz Biura Administracji i Eksploatacji Zamawiającego.
3. Ustala się następujące sposoby zgłaszania pomocy do Wykonawcy:
 - zgłoszenie telefoniczne pod numerem telefonu,
 - zgłoszenie poprzez pocztę elektroniczną wysyłaną na adres
4. Zgłoszenie telefoniczne możliwe jest od poniedziałku do niedzieli z wyjątkiem dni świątecznych w godzinach 9-21.
5. Zgłoszenia pomocy będą rozwiązywane od poniedziałku do niedzieli z wyjątkiem dni świątecznych w godzinach 9-21.
6. Odpowiedzi na zgłoszenia pomocy mogą być udzielone ustnie (telefonicznie) lub pisemnie (wiadomość e-mail).
7. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia reakcji serwisowej na zgłoszenie w ciągu 8 godzin od momentu odebrania zgłoszenia. Jako moment odebrania zgłoszenia ustala się:
 - dla zgłoszenia telefonicznego przyjęcia takiego zgłoszenia przez Wykonawcę,
 - dla zgłoszenia wysłanego pocztą elektroniczną moment odebrania wiadomości przez Wykonawcę
8. Udzielenie pomocy technicznej przez Wykonawcę może wymagać przekazania przez Zamawiającego danych dostępowych, o których mowa w § 5 ust. 2-4.
9. W przypadku braku możliwości uzyskania połączenia z serwerem lub stacjami roboczymi Zamawiającego, o których mowa w §5 ust. 2-4, Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną. Czas podjęcia reakcji serwisowej na zgłoszenie pomocy technicznej będzie wówczas liczony od chwili skutecznego nawiązania łączności z serwerem lub stacją roboczą Zamawiającego.
10. W przypadku dokonywania przez Zamawiającego zgłoszenia telefonicznego, w celu nawiązania połączenia z Wykonawcą niezbędne jest podanie indywidualnego numeru PIN. Nawiązanie połączenia telefonicznego bez podania numeru PIN nie jest możliwe.
11. Numer PIN niezbędny do nawiązania połączenia telefonicznego z Wykonawcą przekazywany jest Zamawiającemu poprzez pocztę elektroniczną na adres e-mail **obslugawidza@csklublin.pl** po podpisaniu Umowy oraz każdorazowo po otrzymaniu takiej prośby ze strony Klienta.

§ 5 Aktualizacja Oprogramowania

1. W ramach niniejszej umowy SoftCOM zobowiązuje się do:
 - informowania Zamawiającego o udostępnieniu nowych wersji modułów oprogramowania iKSORIS wraz ze specyfikacją wprowadzonych zmian w tych modułach,
 - instalowania na serwerze i stacjach roboczych nowych wersji modułów ADMINISTRACJA, REZERWACJA, INTERNET,
 - udostępnianiu w postaci plików instalacyjnych nowych wersji modułu KASA, RAPORTY, WYMIANA DANYCH.
2. Instalacja nowych wersji modułów ADMINISTRACJA i REZERWACJA wymaga przekazania przez Zamawiającego danych dostępowych do serwera, na które składają się:
 - adres IP oraz port protokołu TCP/IP serwera dostępny z sieci Internet (tzw. adres zewnętrzny),
 - nazwa użytkownika, który posiada uprawnienia do zalogowania się na serwerze poprzez protokół SSH,

- hasło do ww. użytkownika,
 - hasło dla użytkownika root.
3. Instalacja nowej wersji modułu INTERNET wymaga przekazania przez Zamawiającego następujących danych dostępowych do serwera, na którym zainstalowany jest ten moduł:
- adres IP lub nazwa domenowa serwera WWW,
 - nazwa użytkownika posiadającego pełne uprawnienia do wszystkich plików modułu INTERNET na serwerze FTP,
 - hasło do ww. użytkownika,
 - adres domenowy, nazwę użytkownika i hasło do aplikacji PhpMyAdmin, poprzez którą można zarządzać bazą danych modułu INTERNET,
 - wszystkie dane, o których mowa w §5 ust. 2.
4. SoftCOM zobowiązuje się do poinformowania Zamawiającego o udostępnieniu nowej wersji modułu oraz zaplanowaniu dogodnego terminu jego aktualizacji. Jako dogodny, rozumie się termin, który zaakceptują obie strony (Wykonawca i Zamawiający). Z wyjątkiem sytuacji nadzwyczajnych aktualizacje dokonywane są od poniedziałku do czwartku w godzinach 9-17.
5. W celu poprawnego przeprowadzenia aktualizacji niezbędne jest zapewnienie przez Zamawiającego dostępu do sieci Internet z serwerów, na których zainstalowane jest Oprogramowanie IKSORIS.

§ 6 Zobowiązania Zamawiającego

1. Przy realizacji przedmiotu umowy Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia Wykonawcy niezbędnej pomocy polegającej na dostarczaniu niezbędnych informacji dotyczących środowiska pracy Oprogramowania.
2. Podczas realizacji przedmiotu umowy Zamawiający odpowiedzialny jest za sprawną pracę sieci komputerowej, serwera i stacji roboczych. Przez sprawną pracę ww. urządzeń rozumie się działanie zasilania, działanie komunikacji między komputerami w sieci - TCP/IP, działanie stacji roboczych (poprawnie skonfigurowany system operacyjny, zainstalowane sterowniki) oraz działające peryferia.
3. W przypadku niesprawności i zgłoszenia tego faktu przez Wykonawcę termin zakończenia pomocy technicznej może zostać przesunięty o czas niesprawności.

§ 7 Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy z zachowaniem należytej staranności.
2. Wykonawca dołoży wszelkich starań by wszelkie przypadki zwracania się o udzielenie pomocy przez Zamawiającego nie zakłócały w sposób nieuzasadniony pracy Zamawiającego.

§ 8 Wynagrodzenie

1. Strony ustalają wynagrodzenie za należyte wykonanie przedmiotu umowy w wysokości
zł netto (słownie:), **zł brutto**
(słownie:).
2. Wynagrodzenie, o którym mowa ust. 1, zostało szczegółowo określone w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy i obejmuje wszelkie koszty jakie poniesie Wykonawca z tytułu wykonania umowy.
3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi na podstawie faktury na wskazany w fakturze rachunek bankowy w terminie do **30 dni** od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT.
4. Faktury będą wysyłane do Zamawiającego w formie elektronicznej na adres:
5. Za datę zapłaty strony przyjmują datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Płatność nastąpi na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury na rachunek bankowy w niej wskazany, widniejący w elektronicznym wykazie podatników VAT (na tzw. „białej liście podatników VAT”) dostępnym w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów – Krajowej Administracji Skarbowej.
7. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku rozliczeniowego wskazany we wszystkich fakturach, które będą wystawione w jego imieniu, jest rachunkiem dla którego zgodnie z art. 62a – 62f ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo Bankowe (t.j. Dz. U. 2023, poz. 2488) prowadzony jest rachunek VAT.
8. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na dokonywanie przez Zamawiającego płatności z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności.

9. W przypadku wskazania przez Wykonawcę na fakturze rachunku bankowego nieujawnionego w wykazie podatników VAT, Zamawiający uprawniony będzie do dokonania zapłaty na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w wykazie podatników VAT, a w razie braku rachunku Wykonawcy ujawnionego w wykazie, do wstrzymania się z zapłatą do czasu wskazania przez Wykonawcę dla potrzeb płatności, rachunku bankowego ujawnionego w wykazie podatników VAT.

10. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego za wszelkie szkody wynikające ze wskazania jako właściwego do dokonania zapłaty rachunku bankowego, który nie widnieje w elektronicznym wykazie podatników VAT (na tzw. „białej liście podatników VAT”) dostępnym w Biuletynie Informacji Publicznej Ministerstwa Finansów – Krajowej Administracji Skarbowej oraz z tytułu naruszenia innych przepisów prawa podatkowego przez Wykonawcę lub podmioty, z pomocą których zobowiązanie wykonuje lub którym wykonanie zobowiązania powierza, bez prawa do powoływania się na przyczynienie się Zamawiającego do powstania szkody.

11. Zamawiający nie wyraża zgody na dokonanie przez Wykonawcę cesji wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy na rzecz osób trzecich, w tym także w zakresie prawa do wynagrodzenia za przedmiot zamówienia

§ 9 Poufność informacji

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania osobom trzecim informacji o warunkach Umowy oraz wszelkich danych o przedsiębiorstwie i klientach drugiej ze Stron, na zasadach określonych w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, zarówno w okresie obowiązywania Umowy, jak i po jej realizacji lub rozwiązaniu, bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej.

2. Wykorzystywanie danych i informacji określonych w ust. 1 w innych celach, niż określonych w Umowie, jak również ich publikacja, nie jest dopuszczalna bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej ze Stron.

3. Obowiązki określone w ust. 1 i ust. 2 nie dotyczą informacji powszechnie znanych oraz udostępniania informacji na żądanie sądu, prokuratury, organów podatkowych lub organów kontrolnych, jak również na skutek realizacji innych obowiązków przewidzianych przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy o dostępie do informacji publicznej.

4. Wykonawca ma prawo wykorzystywania informacji o zawarciu Umowy oraz o fakcie korzystania przez Zamawiającego z Oprogramowania iKSORIS w oficjalnych prezentacjach oraz w celach marketingowych.

§ 10 Odpowiedzialność Stron

1. Zamawiający jest uprawniony do odstąpienia od Umowy wyłącznie w wypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę Usług, przez co Strony rozumieją zawinione naruszenie przez Wykonawcę istotnych postanowień Umowy w zakresie świadczenia Usług, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania do usunięcia naruszenia postanowienia z określeniem co najmniej 14-dniowego terminu do usunięcia naruszenia. Z tego tytułu Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia brutto określonego w § 8 ust. 1 umowy.

2. W wypadku zwłoki w wykonaniu czynności określonych w §4 ust. 7 i 9, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100 zł brutto za każdy dzień zwłoki.

3. Zamawiający ma prawo do potrącania należnych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do zapłaty, na co Wykonawca wyraża zgodę. Kary umowne podlegają sumowaniu i mogą być dochodzone oddzielnie z każdego tytułu.

4. Zamawiający może dochodzić naprawienia szkody przekraczającej wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.

5. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez drugą Stronę korzyści, które Zamawiający uzyskałby, gdyby szkody nie wyrządzone z zastrzeżeniami wynikającymi z niniejszej Umowy.

6. Odpowiedzialność Wykonawcy jest wyłączona, gdy Zamawiający korzysta z elementów przedmiotu Umowy niezgodnie z ich przeznaczeniem lub sposobem korzystania.

§ 11 Korespondencja

1. Wszelkie pisma związane z realizacją niniejszej umowy uważa się za skutecznie doręczone w przypadku:

- 1) doręczenia osobistego;

- 2) wysłania listem poleconym na adres strony wskazany w umowie;
 - 3) wysłania Zamawiającemu mailem kancelaria@csklublin.pl
 - 4) wysłania Wykonawcy mailem z dniem wysłania
2. Zmiany danych teleadresowych stron wymagają niezwłocznego pisemnego powiadomienia drugiej strony umowy i nie stanowią zmiany umowy. W przypadku braku powiadomienia wszelkie pisma wysłane na adres i numer faksu wskazany w niniejszej umowie uznaje się za skutecznie doręczone.

§ 12 Siła wyższa

1. Strony będą zwolnione z odpowiedzialności za niewypełnienie swoich zobowiązań zawartych w Umowie w czasie trwania siły wyższej oraz jej skutków, jeżeli okoliczności zaistnienia siły wyższej bądź jej skutki będą stanowiły przeszkodę w ich wypełnieniu.
2. Siłą wyższą jest zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia występujące po zawarciu Umowy, uniemożliwiające należyte wykonanie przez Stronę jej obowiązków, w szczególności takie jak katastrofy naturalne, wojny, ataki terrorystyczne, epidemie.
3. Strona może powołać się na zaistnienie siły wyższej, gdy poinformuje o tym pisemnie drugą Stronę w ciągu 3 dni od daty jej zaistnienia.

§ 13 Przetwarzanie danych osobowych

1. Strony wzajemnie ustalają, iż dane osobowe osób wyznaczonych do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialnych za koordynację i realizację niniejszej umowy przetwarzane są w oparciu o uzasadnione interesy Stron polegające na konieczności ciągłej wymiany kontaktów roboczych w ramach realizacji niniejszej umowy oraz, że żadna ze Stron nie będzie wykorzystywać tych danych w celu innym niż realizacja niniejszej umowy.
2. Każda ze Stron oświadcza, że osoby wymienione w ust. 1 dysponują informacjami dotyczącymi przetwarzania ich danych osobowych przez Strony na potrzeby realizacji niniejszej umowy, określonymi w ust. 3-6.
3. Strony ustalają, iż zgodnie z treścią art. 13 i 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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 (dalej: RODO), dane osobowe osób będących Stronami niniejszej umowy są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, a w przypadku reprezentantów Stron niniejszej umowy i osób wyznaczonych do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialnych za koordynację i realizację niniejszej umowy na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (dalej: dane osobowe), w celu związanym z zawarciem oraz realizacją niniejszej umowy. Dane osobowe będą przechowywane przez Strony w trakcie okresu realizacji niniejszej umowy oraz w okresie wynikającym z przepisów z zakresu rachunkowości oraz niezbędnym na potrzeby ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami z tytułu realizacji niniejszej umowy.
4. Osoby wyznaczone do kontaktów roboczych oraz odpowiedzialne za koordynację i realizację niniejszej umowy, a także osoby będące Stroną lub reprezentantami Stron niniejszej umowy posiadają prawo dostępu do treści swoich danych oraz prawo ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych (tylko w odniesieniu do Stron Umowy), prawo wniesienia sprzeciwu. Wskazane uprawnienia można zrealizować poprzez kontakt, o którym mowa w ust. 5. Niezależnie od powyższego osoby te mają również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uznają, iż przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących narusza przepisy RODO.
5. Z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych lub osobą odpowiedzialną za ochronę danych osobowych można kontaktować się:
 - a. z ramienia Zamawiającego - iod@csklublin.pl;
 - b. z ramienia Wykonawcy -
6. Podanie danych osobowych jest konieczne dla celów związanych z zawarciem i realizacją niniejszej umowy. Dane osobowe nie będą poddawane profilowaniu. Strony nie będą przekazywać danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Dane osobowe mogą zostać udostępnione organom uprawnionym na podstawie przepisów prawa oraz powierzone innym podmiotom działającym na zlecenie Stron w zakresie oraz celu zgodnym z niniejszą umową.

7. Osobami do kontaktu w związku z realizacją umowy, w tym podpisywania protokołu odbioru, są:
- a. ze strony Zamawiającego
-, e-mail:@csklublin.pl tel.;
 - b. ze strony Wykonawcy –
8. Zmiana osób, o których mowa w ust. 7, będzie odbywać się poprzez pisemne zgłoszenie drugiej Stronie. Zmiana nie wymaga formy aneksu. Do momentu powiadomienia drugiej strony domniemywa się, że osoba wskazana do tej pory jest nadal upoważniona.

§ 12

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory związane z realizacją niniejszej umowy rozpatrywane będą przez właściwy rzeczowo Sąd w Lublinie.
2. W sprawach nieuregulowanych umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
4. Zmiany umowy pod rygorem nieważności wymagają formy pisemnej.
3. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ZAMAWIAJĄCY

.....

WYKONAWCA

.....

Załącznik nr 3 do warunków przetargu poniżej 130 000,00 zł
KLAUZULE INFORMACYJNE

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia 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), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest

Centrum Spotkania Kultur w Lublinie

Plac Teatralny 1, 20-029 Lublin, zwane w dalszej treści Zamawiającym.

- z inspektorem ochrony danych osobowych zamawiającego można się kontaktować mailowo iod@csklublin.pl,
 - Dane osobowe przetwarzane będą w celu (celach) niezbędnym do wypełnienia obowiązków prawnych ciężających na administratorze, polegających na:
 1. przeprowadzeniu postępowania i udzieleniu zamówienia poprzez zawarcie umowy,
 2. realizacji zawartej umowy;
 3. obsługi wynagrodzenia i innych świadczeń;
 4. ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
 5. sprawozdawczych, statystycznych, archiwalnych oraz innych wynikających z obowiązujących przepisów prawa.
 - Kategoria przetwarzanych danych osobowych: dane zwykłe - imię, nazwisko, zajmowane stanowisko i miejsce pracy, numer służbowego telefonu/faksu, służbowy adres email, a także dane identyfikujące wykonawcę biorącego udział w prowadzonym postępowaniu, tj. nazwę wykonawcy, siedzibę i adres wykonawcy, REGON, NIP, PESEL, adres zamieszkania, adres strony internetowej - jeżeli dane te zostały przez Oferenta podane w związku z prowadzonym postępowaniem (w szczególności w formularzu ofertowym lub innych dokumentach składających się na ofertę).
- Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych: art. 6 ust. 1 lit. b, c, f rozporządzenia.
- Odbiorcami danych osobowych będą podmioty:
 - 1) upoważnione na podstawie decyzji administracyjnych, orzeczeń sądowych, tytułów wykonawczych;
 - 2) którym przekazanie danych osobowych następuje na podstawie wniosku lub zgody;
 - 3) którym administrator powierzy przetwarzanie danych osobowych;
 - 4) inne podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa (w szczególności w sytuacji skorzystania ze środków ochrony prawnej przez jakiegokolwiek Oferenta biorącego udział w postępowaniu).Odbiorcami danych osobowych będą również osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania.
 - Dane osobowe będą przetwarzane przez okres 5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym umowa została wykonana lub postępowanie zostało zakończone bez zawarcia umowy, chyba że niezbędny będzie dłuższy okres przetwarzania np.: z uwagi na obowiązki archiwizacyjne, dochodzenie roszczeń lub inny obowiązek wymagany przez przepisy prawa powszechnie obowiązującego.
 - Osoba, od której zbierane są jej dane osobowe ma prawo do:
 - 1) dostępu do swoich danych osobowych;
 - 2) sprostowania swoich danych osobowych;
 - 3) usunięcia swoich danych osobowych;
 - 4) ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych;
 - 5) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzanych swoich danych osobowych;
 - 6) przenoszenia swoich danych osobowych;
 - 7) wniesienia skargi do organu nadzorczego.
 - Podstawą przetwarzania danych jest prowadzenie postępowania lub wykonywanie umowy a także wymogi ustawowe.
 - Podanie danych osobowych, o których mowa w niniejszych postanowieniach, jest wymagane do przeprowadzenia postępowania. Niepodanie danych osobowych uniemożliwi zawarcie/realizację umowy na rzecz Udzielającego zamówienie.
 - Dane osobowe nie będą: profilowane