

WZÓR UMOWY

UMOWA NR.....

Zawarta w dniu ..... w Radomiu

pomiędzy:

**Zamawiającym - Gminą Miasta Radomia - Miejskim Zarządem Lokalami w Radomiu z siedzibą Radom ul. Garbarska 55/57 NIP 948-249-42-40, REGON 141226775 reprezentowanym przez:**

**Pana ..... – Dyrektora MZL**

a

.....

NIP:            REGON:

**zwanym w dalszej części umowy *Wykonawcą***" reprezentowanym przez..... ;

**zwanymi w dalszej części umowy „Stronami”**

O następującej treści:

Strony zgodnie oświadczają, że niniejsza umowa została zawarta po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz.U z 2013 r poz 907 ze zm.).

§ 1.

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca przyjmuje do wykonania przedmiot umowy, który stanowi świadczenie **usług nadzoru nad systemem informatycznym na potrzeby Miejskiego Zarządu Lokalami w Radomiu**, zgodnie ze złożoną ofertą i opisem przedmiotu zamówienia.

2. Wykonawca zapewni ciągłość usług administracji informatycznej i zarządzania infrastrukturą informatyczną w celu zapewnienia ciągłości pracy systemów użytkowych. Zakres świadczonych usług obejmuje administrację siecią komputerową, serwis oprogramowania, serwis sprzętu komputerowego.

3. Szczegółowy opis zakresu prac, obsługiwanych technologii i obsługiwanych stanowisk zawiera Załącznik nr 1 do niniejszej umowy.

4. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do wszelkich informacji i środków technicznych niezbędnych do realizacji przedmiotu umowy.

## § 2

Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy, począwszy od dnia 01.05.2015 do 30.04.2016.

## § 3

1. Wykonawca oświadcza, że:

1) posiada niezbędne umiejętności, doświadczenie oraz potencjał techniczny i kadrowy gwarantujące należyte wykonanie Umowy – zgodnie z zapisami ujętymi w Zaproszeniu do składania ofert;

2) wykona Umowę przy zachowaniu najwyższej staranności wynikającej z zawodowego charakteru prowadzonej działalności, rzetelnie, terminowo, według swej najlepszej wiedzy i umiejętności oraz mając na względzie ochronę interesów Zamawiającego ;

3) ponosi pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania osób zaangażowanych przez niego w realizację Umowy oraz gwarantuje, że wszyscy członkowie personelu Wykonawcy zaangażowani w realizację Umowy, będą posiadać umiejętności i doświadczenie odpowiednie do zakresu czynności powierzanych tym osobom – zgodnie z zapisami ujętymi w Zaproszeniu do składania ofert.

2. W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązuje się usunąć ją w terminie:

- w sytuacji awarii krytycznej (awaria uniemożliwiająca pracę systemów o których mowa w Załączniku nr 1 do umowy w rozdziale IV pkt 1, pkt 3, pkt 4, pkt 5) – w czasie do 8 godzin od chwili zgłoszenia awarii, bez względu na moment przystąpienia do usuwania awarii; w tym samym terminie Wykonawca może również zastosować Tymczasowe Rozwiązanie, o którym mowa w ust. 4, przy czym w przypadku zastosowania Tymczasowego Rozwiązania, usunięcie awarii nastąpi w terminie do 48 godzin od chwili zgłoszenia awarii; przystąpienie do usuwania awarii (czas reakcji) dla awarii krytycznej wynosi 1 godzinę od chwili zgłoszenia;

- w sytuacji awarii zwykłej (awaria niewpływająca na prace systemów, o których mowa w Załącznik nr 1 do umowy w rozdziale IV pkt 1, pkt 3, pkt 4, pkt 5 jednak niezbędna do usunięcia) – w czasie do 24 godzin od chwili przystąpienia do usuwania awarii, w tym samym terminie Wykonawca może również zastosować Tymczasowe Rozwiązanie, przy czym w przypadku zastosowania Tymczasowego Rozwiązania, usunięcie awarii nastąpi w terminie do 72 godzin od chwili zgłoszenia awarii; przystąpienie do usuwania awarii (czas reakcji) dla awarii zwykłej wynosi 1 godzinę,;

3. W przypadku konieczności dokonania naprawy oprogramowania bądź sprzętu bezpośrednio u podmiotu posiadającego prawa autorskie do oprogramowania lub innego uprawnionego podmiotu, oraz w przypadku zakupu części zamiennych, wówczas do czasu naprawy nie wlicza się okresu oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta, lub okresu oczekiwania na części, które konieczne są do usunięcia awarii. Zdanie poprzednie nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapewnienia Rozwiązania Zastępczego w terminach wskazanych ust. 2. Okres oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta oprogramowania bądź sprzętu winien być przez Wykonawcę udokumentowany pod rygorem nieudokumentowanego braku usunięcia awarii.

4. Przez „Tymczasowe Rozwiązanie” zastosowane przez Wykonawcę po wystąpieniu awarii, nie będące usunięciem awarii, Zamawiający rozumie rozwiązanie pozwalające jednak na uzyskanie oczekiwanego przez Zamawiającego wyniku wykonywanej operacji.

5. Reklamacje jakościowe Zamawiającego dotyczące sposobu świadczenia usługi będącej przedmiotem umowy, Wykonawca zobowiązuje się rozpatrzyć w terminie do 48 godzin od ich zgłoszenia (fax lub e-mail) liczonych także w dni wolne od pracy, a zrealizować do 7 dni od ich zgłoszenia (fax lub e-mail), liczonych także w dni wolne od pracy. Koszty reklamacji obciążają Wykonawcę.

#### §4

Wykonawca zobowiązany jest wyznaczyć i oddelegować do współpracy z Zamawiającym pracowników posiadających odpowiednie umiejętności i kwalifikacje (zgodnie ujętymi w Zaproszeniu do składania ofert) . Wykaz pracowników w ilości nie mniejszej niż 2 wraz ze wskazaniem osoby odpowiedzialnej za koordynację pracy tego zespołu zostanie przekazany Zamawiającemu w formie pisemnej w dniu zawarcia Umowy. Wykonawca uprawniony jest w każdym czasie do zmiany wykazu pracowników, z tym że wprowadzane zmiany nie mogą wpływać na należyte wykonywanie zaplanowanych zadań. Zmiana musi być poprzedzona pisemną informacją do Zamawiającego, zaś osoby nowe muszą spełniać warunki stawiane personelowi Wykonawcy określone w Zaproszeniu do składania ofert .

#### §5

1. Osobami odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:

1) Po stronie Zamawiającego  
..... Tel.  
..... E-mail: .....

2) Po stronie Wykonawcy  
..... Tel. .... E-mail: .....

2. Zmiana osób, o których mowa w ustępie 1 punkt 1 i 2 nie wymaga zmiany Umowy i jest skuteczna z chwilą pisemnego powiadomienia drugiej strony.

#### §6

1. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w §1, Wykonawcy przysługuje miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe brutto : .....złotych (słownie: .....)

2. Całkowite łączne wynagrodzenie z tytułu wykonania umowy nie może przekroczyć kwoty ..... złotych brutto, która stanowi maksymalne nominalne zobowiązanie Stron.

3. Określone w ust. 1 wynagrodzenie ryczałtowe obejmuje wynagrodzenie z tytułu bezlimitowej czasowo (zależnej od potrzeb Zamawiającego) usługi świadczonej w siedzibie Zamawiającego.
4. Należność będzie płatna przelewem na rachunek bankowy podany na fakturze, w terminie do 30 dni od daty wpływu prawidłowo wystawionej faktury, za usługi świadczone w miesiącu poprzednim.
5. Strony postanawiają, iż zapłata następuje w dniu obciążenia rachunku bankowego Zleceniodawcy
6. Faktura zostanie wystawiona dla: Miejskiego Zarządu Lokalami w Radomiu ul. Garbarska 55/57 26-600 Radom, NIP 948-249-42-40
7. W przypadku nieterminowej płatności należności Wykonawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe a każdy dzień zwłoki.

## §7

1. Wykonawca zobowiązuje się w trakcie wykonywania Umowy, jak również po jej zakończeniu do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji uzyskanych bezpośrednio lub pośrednio przy wykonywaniu Umowy. Jako „informacje” należy rozumieć wszelkie dane dotyczące drugiej strony, które nie są publicznie znane, a dostęp do nich jest ograniczony. W szczególności, lecz nie wyłącznie jako informacje rozumie się dane dotyczące:

- 1) danych informatycznych,
- 2) źródeł udostępnionych aplikacji,
- 3) danych osobowych.

2. Wykonawca zobowiązuje się korzystać z informacji jedynie w zakresie uzasadnionym racjonalną potrzebą wynikająca z treści Umowy. Wykonawca zobowiązany jest ograniczyć obieg informacji ponad uzasadnione potrzeby wynikające z Umowy.

3. W przypadku naruszenia tajemnicy, o której mowa w pkt. 1, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu tytułem kary umownej kwotę w wysokości 10000pln . Zapłata kary umownej nie wyklucza dochodzenia przez Zamawiającego od Wykonawcy odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych (ponad kwotę naliczonej kary umownej) w przypadku gdy szkoda Zamawiającego przewyższa wartość kary umownej.

4. Podczas wykonywania obowiązków wynikających z Umowy Wykonawca zobowiązuje się stosować obowiązujące przepisy prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności wynikających z ustawy z dn. 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2014r.poz.1182, j.t. ze zm.) oraz rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dn. 29 kwietnia 2004 r. w prawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r., Nr 100, poz.1024).

5. Udostępnienie informacji stanowiących tajemnicę osobom trzecim może nastąpić jedynie po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego, przy czym jako osobę trzecią należy rozumieć każdą osobę nie będącą Stroną Umowy.

## §8

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% całkowitego łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 6 ust. 2 w przypadku odstąpienia od Umowy lub pozostałej do wykonania części Umowy przez Wykonawcę lub Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną 50 złotych brutto za każdą rozpoczętą godzinę przekraczającą czas podjęcia reakcji na zgłoszenie zgodnie z zapisami paragrafu 10 niniejszej Umowy.

3. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie naliczonych kar umownych z należnego mu wynagrodzenia.

4. Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania uzupełniającego (ponad kwotę naliczonych kar umownych) w przypadku gdy szkoda Zamawiającego przewyższa wartość naliczonych kar umownych.

5. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wypadku zwłoki w rozpatrzeniu bądź zrealizowaniu reklamacji jakościowej, w stosunku do terminów określonych w § 3 ust. 5 w wysokości 0,05% wartości umowy brutto określonej w §6 ust.2 za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.

## §9

Niezależnie od przesłanek do odstąpienia od umowy lub jej pozostałej do wykonania części wynikających z Kodeksu cywilnego oraz innych postanowień Umowy, Zamawiający ma prawo odstąpić w trybie natychmiastowym od Umowy lub pozostałej do wykonania jej części w następujących sytuacjach:

1) Wykonawca przerwał bez zgody Zamawiającego wykonywanie obowiązków wynikających z Umowy i przerwa ta trwa dłużej niż 14 dni,

2) Wykonawca rażąco zaniedbuje obowiązki wynikające z Umowy lub wypełnia je w sposób nienależyty, pomimo wezwania do ich wykonywania w sposób należyty.

3) W przypadku 3-krotnego niewykonania przedmiotu umowy w określonym przez Zamawiającego terminie.

4) Wykonawca popadł w stan upadłości lub wobec Wykonawcy zostało wszczęte postępowanie likwidacyjne, lub Wykonawca zostanie uznany za niezdolnego do zapłacenia swoich długów w chwili ich wymagalności, lub zostanie wyznaczony kurator, zarządca przymusowy lub likwidator Wykonawcy.

5) Osoby po stronie Wykonawcy, realizujące przedmiot Umowy, nie posiadają wymaganych umiejętności lub niezbędnego doświadczenia, zgodnie z zapisami ujętymi w zaproszeniu do składania ofert.

## § 10

1. Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia reakcji na zgłoszenie od wyznaczonego przedstawiciela Miejskiego Zarządu Lokalami w Radomiu maksymalnie do 60 minut od momentu wpłynięcia zgłoszenia i przystąpić do udzielenia wparcia/usuwania usterki .

2. Podjęcie reakcji Zamawiający rozumie jako przybycie na miejsce zgłoszenia i rozpoczęcie prac przez wyznaczonego pracownika technicznego Wykonawcy, w uzasadnionych przypadkach dopuszczalne jest również zdalne wykonanie usługi.

3. Zgłoszenie problemu może nastąpić drogą elektroniczną lub telefoniczną na podany przez Wykonawcę dedykowany adres e-mail..... i/lub dedykowany numer telefonu .....

5. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia rejestru zgłoszeń, który zawierał będzie minimum:

- 1) imię i nazwisko osoby zgłaszającej usterkę;
- 2) imię i nazwisko osoby realizującej zgłoszenie (ze strony Wykonawcy);
- 3) datę i godzinę zgłoszenia;
- 4) opis problemu/usterki;
- 5) sposób rozwiązania;
- 6) termin zakończenia/zamknięcia zgłoszenia.

6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do wglądu do korespondencji prowadzonej z adresu e-mail, o którym mowa w paragrafie 10 ustęp. 3 oraz do rejestru zgłoszeń –paragraf 10 ustęp 5.

7. Po zakończeniu Umowy Wykonawca zobowiązany jest przekazać osobie wskazanej przez Zamawiającego (paragraf 5 ustęp 1 pkt. 1) rejestr zgłoszeń według opisu -paragraf 10 ustęp 5.

8. W celu należytego wykonania Umowy Wykonawca zobowiązany jest ściśle współdziałać z Zamawiającym w tym telefonicznie i/lub w formie elektronicznej (e mail) bezzwłocznie informować Zamawiającego o wszelkich problemach przy realizacji Umowy oraz uczestniczyć w cyklicznych spotkaniach organizowanych w siedzibie Zamawiającego przynajmniej 1 spotkanie na miesiąc, podczas których omawiane będą ewentualne problemy przy realizacji Umowy.

## § 11

1. Wszelkie zmiany postanowień Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Zabrania się cesji wierzytelności wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.

3. Do sprawy nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz innych właściwych przepisów prawnych.

4. Ewentualne spory, mogące wyniknąć z Umowy, strony poddadzą pod rozstrzygnięcie sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby Zamawiającego.

5. Strony mają obowiązek wzajemnego informowania się o wszelkich zmianach statusu prawnego ich dotyczących, a także o wszczęciu postępowania upadłościowego, układowego i likwidacyjnego.

6. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach dwa dla Zamawiającego jeden dla Wykonawcy.

.....

Zamawiający

.....

Wykonawca

