

UMOWA (projekt)

NA ŚWIADCZENIE WSPARCIA TECHNICZNEGO NR ZDT.....2018

zawarta w dniu r. w Olsztynie, na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 24 stycznia 2009 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2017 roku, poz. 459 ze zmianami) pomiędzy:

Samodzielnym Publicznym Zespołem Gruźlicy i Chorób Płuc, ul. Jagiellońska 78, 10-357 Olsztyn, wpisanym do KRS prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000000456, NIP 739-29-54-808, REGON 000295739, zwanym dalej Zamawiającym, reprezentowanym przez:

Panią **Irenę Petrynę** – Dyrektora,

a

....., NIP Regon
.....,zwanym dalej łącznie WYKONAWCĄ.

§ 1 DEFINICJE

1. Dni robocze – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych.
2. Dokumentacja Użytkownika – oznacza dostarczany Zamawiającemu materiał objaśniający sposób i zasady prawidłowego korzystania z Systemu.
3. Łącze serwisowe – połączenie teleinformatyczne, wraz z koniecznym sprzętem i oprogramowaniem, umożliwiające zdalne połączenie z serwerami i systemami Zamawiającego oraz podjęcie działań serwisowych Systemu z siedziby Wykonawcy.
4. Oprogramowanie Systemowe: odrębne od Systemu oprogramowanie zainstalowane na Serwerze lub/i stacjach roboczych umożliwiające Użytkownikowi korzystanie z Systemu (np. system operacyjny).
5. Serwer - komputer o dużej mocy obliczeniowej przeznaczony do obsługi Systemu, służący po zainstalowaniu oprogramowania do gromadzenia i przetwarzania danych.
6. Sieć lokalna - całość funkcjonujących u Zamawiającego urządzeń komputerowych i oprogramowania, w tym sieci komputerowe LAN i WAN, serwery, dedykowane stacje robocze, drukarki wraz z oprogramowaniem systemowym, bazodanowym.
7. Stacja Robocza - komputer klasy PC przeznaczony do pracy w charakterze stanowiska roboczego umożliwiającego Użytkownikom indywidualnym korzystanie z Systemu.
8. System - skrótowa nazwa informatycznego systemu obsługi szpitala.
9. Umowa – niniejsza Umowa wraz z wszystkimi Załącznikami.
10. Użytkownik - Zamawiający wraz ze wszystkimi jednostkami organizacyjnymi upoważniony do korzystania z Systemu.
11. Wsparcie techniczne – zespół czynności związanych z zapewnieniem poprawności działania systemów wymienionych oraz pomocą w bieżącym ich utrzymaniu i parametryzacji.
12. Zgłoszenie serwisowe – informacja o potrzebie wsparcia technicznego lub błędach systemu przekazana WYKONAWCY przez przedstawiciela ZAMAWIAJĄCEGO;
13. Czas reakcji – czas pomiędzy otrzymaniem zgłoszenia serwisowego a podjęciem przez WYKONAWCĘ działań.

§ 2 PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest realizacja wsparcia technicznego urządzeń i systemów serwerowych ZAMAWIAJĄCEGO w zakresie następujących elementów:

LP	Urządzenie system	Ilość
1	DELL POWEREDGE M610	6
2	DELL POWER VAULT TL4000	1
3	DELL EQUALLOGIC PSM4110	2
4	DELL POWEREDGE M1000E	1
5	DELL FORCE10 MXL 10	4
6	DELL POWERCONNECT 6224F	1
7	D-LINK 24P	30
8	UNIFI AP	25
9	DELL SONICWALL	1
10	VMWARE VSPHERE 5.5 STANDARD FOR 1 CPU	12

w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 17:00, oprócz świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.

2. W czasie trwania umowy zakres świadczonych usług może ulec zmianie, przy czym zmiany te wymagają zgody STRON wyrażonej na piśmie.

§ 3 ZAKRES WSPARCIA TECHNICZNEGO

1. WYKONAWCA dla urządzeń i systemów wymienionych w § 2 odpowiedzialny w szczególności będzie za:
- 1.1. Przegląd stanu urządzeń i systemów nie rzadziej niż 1 na miesiąc, a w przypadku wykrycia zakłóceń lub nieprawidłowości - w porozumieniu z Zamawiającym, podjęcie działań ukierunkowanych na wyeliminowanie/usunięcie pojawiających się problemów.
 - 1.2. Reagowanie na zgłoszenia dotyczące awarii złożone przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego i w porozumieniu z Zamawiającym podjęcie działań mających na celu przywrócenie urządzenia lub systemu do sprawności sprzed awarii.
 - 1.3. Doradztwo i konsultacje Zamawiającemu w zakresie:
 - 1.3.1. efektywniejszego wykorzystania posiadanych przez Zamawiającego narzędzi informatycznych,
 - 1.3.2. przygotowywania opinii technicznych dotyczących rozwiązywania problemów z nienależycie funkcjonującymi elementami infrastruktury środowiska informatycznego Zamawiającego,
 - 1.3.3. kierunków rozwoju środowiska informatycznego Zamawiającego.
2. Usługi będą świadczone:
- 2.1. Zdalnie w ramach miesięcznej kwoty ryczałtowej (20 godzin zegarowych) w godzinach 7:00-17:00 w dni robocze od poniedziałku do piątku, oprócz świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.
 - 2.2. Świadczenia usługi wsparcia poza godzinami wymienionymi w pkt. 2.1. lub w siedzibie Zamawiającego, nie jest objęte przedmiotem umowy.

§ 4 WARUNKI REALIZACJI

1. Umowa zostaje zawarta na okres od dnia kwietnia 2018r. godz. 00.00 do 31 marca 2019r. do godz.00.00.
2. Realizacja wsparcia technicznego będzie się odbywać na podstawie zgłoszeń serwisowych dokonywanych telefonicznie, pisemne (e-mailowo) lub zarejestrowane w systemie zgłoszeń serwisowych WYKONAWCY przez osoby wskazane przez ZAMAWIAJĄCEGO.
3. Przystąpienie do usuwania awarii po zgłoszeniu przez użytkownika Zamawiającego:
 - 3.1. Zgłoszenia realizowane będą w jednym z dwóch wybranych trybów, określonych przez Zamawiającego, w zależności od stwierdzonych potrzeb. Określonym trybom odpowiadają poniższe czasy reakcji

- 3.1.1. **Pilny** – oznacza tryb reakcji na poważną awarię lub usterkę uniemożliwiającą normalną pracę urządzenia lub systemu. Rozpoczęcie prac nad naprawą, usunięciem przyczyn i skutków awarii lub usterki nie dłużej niż do 30 minut.
- 3.1.2. **Zwykły** – oznacza tryb reakcji na usterkę niepowodującą szkód i utrudnień. Rozpoczęcie prac nad naprawą, usunięciem przyczyn i skutków awarii lub usterki nie dłużej niż do 24 godziny.
- 3.2. **Naprawa** - należy przez to rozumieć doprowadzenie uszkodzonego urządzenia lub systemu do pełnej sprawności technicznej przywracając ich normalną funkcję.
- 3.3. **Zgłoszenie** – należy przez to rozumieć telefoniczne, pisemne (e-mailowe) lub zarejestrowane w systemie zgłoszeń serwisowych Wykonawcy zgłoszenie przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego określające usterkę.
4. Wykonawca jest zobowiązany do usunięcia błędów systemu w ciągu 48 h od rozpoczęcia interwencji.
5. Umowa może zostać rozwiązana przez każdą ze stron, z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, z skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy winno być złożone na piśmie i zawierać wskazanie przyczyny wypowiedzenia.

§ 5 OBOWIĄZKI WYKONAWCY

1. Do obowiązków WYKONAWCY należy:
2. Świadczenie wsparcia technicznego urządzeń i systemów serwerowych ZAMAWIAJĄCEGO w zakresie podanym w § 3. i warunkami podanymi w §4.
3. Współpraca z ZAMAWIAJĄCYM w zakresie wymiany informacji dotyczących niezawodności działania serwisowanych systemów, w tym zgłaszanie uwag i formułowanie zaleceń dotyczących bezpiecznego i bezawaryjnego użytkowania rozwiązań informatycznych.
4. WYKONAWCA zobowiązuje się współpracować z upoważnionymi przedstawicielami ZAMAWIAJĄCEGO zgodnie z obowiązującym porządkiem prawnym oraz uregulowaniami wewnętrznymi związanymi z
 - 4.1. Polityką bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w Samodzielnym Publicznym Zespole Gruzłicy i Chorób Płuc
 - 4.2. Instrukcją zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Samodzielnym Publicznym Zespole Gruzłicy i Chorób Płuc
5. WYKONAWCA jest odpowiedzialny za wycenę i realizację na koszt Zamawiającego niezbędnych zakupów po każdorazowym zaakceptowaniu kosztów przez ZAMAWIAJĄCEGO.
6. Nadzór nad pracami wykonywanymi w ramach umowy przez wyznaczonego przez WYKONAWCĘ administratora systemu informatycznego bezpośrednio odpowiedzialnego za wykonanie prac i raportowanie do ZAMAWIAJĄCEGO. Administrator systemu informatycznego z ramienia WYKONAWCY bezpośrednio organizuje i kieruje pracami inżynierów WYKONAWCY i podwykonawców.
7. Pracownicy z ramienia WYKONAWCY - inżynierowie, będą posiadać stosowne uprawnienia zawodowe i certyfikaty do obsługi i eksploatacji urządzeń i systemów oraz min. 2-letnie doświadczenie w zarządzaniu systemami i urządzeniami wymienionymi w § 2. Wymagane kompetencje i certyfikaty pracowników WYKONAWCY usługi – co najmniej dwie osoby w każdej z niżej wymienionych kompetencji:
 - 7.1. Microsoft Certified Solution Expert,
 - 7.2. Dell Certified Professional – server,
 - 7.3. Dell Certified Professional – storage,
 - 7.4. Dell Certified Professional – networking,
 - 7.5. VMware VCP6-DCV,
 - 7.6. VMware VCP6-DTM.
8. WYKONAWCA jest zobowiązany do ścisłej współpracy z wyznaczonym przedstawicielem ZAMAWIAJĄCEGO.

9. WYKONAWCA jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji zgłoszeń awarii i prowadzonych w ramach umowy prac oraz udostępniania na żądanie ZAMAWIAJĄCEGO raportu ewidencji zgłoszeń i wykonanych prac.
10. WYKONAWCA zobowiązany jest znać procedury i instrukcje obowiązujące w środowisku informatycznym ZAMAWIAJĄCEGO, w szczególności: Politykę bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych, Instrukcje zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych
11. WYKONAWCA jest zobowiązany do należytego, kulturalnego zachowania w kontaktach z użytkownikami podczas świadczonych usług.
12. W przypadku wykonywania prac w lokalizacji ZAMAWIAJĄCEGO pracownicy Wykonawcy:
 - 12.1. powinni być wyposażeni w identyfikatory.
 - 12.2. powinni posiadać niezbędne narzędzia pozwalające na świadczenie usługi na należyłym poziomie,
13. Wykonawca zobowiązany jest do utrzymania porządku i czystości we wszystkich pomieszczeniach, w których będą wykonywane wszelkie prace dodatkowe zlecone i uzgodnione z Zamawiającym.
14. Wykonawca zobowiązuje się do natychmiastowego informowania Zamawiającego o jakiegokolwiek stwierdzonej awarii.
15. Wykonawca nie może powierzać realizacji niniejszej umowy osobom trzecim (podwykonawcy).
16. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone ZAMAWIAJĄCEMU przy wykonywaniu lub w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.
17. Wykonawca przez cały okres trwania umowy jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej na sumę nie mniejszą niż 1 000.000 zł. Polisa stanowi załącznik nr 3 do umowy.

§ 6 OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

1. Do obowiązków Zamawiającego należy:
2. Współpraca z WYKONAWCĄ w zakresie wykonywanych przez niego prac, polegająca m.in. na zapewnieniu dostępu do serwisowanych systemów i urządzeń oraz udzieleniu niezbędnych informacji w stopniu umożliwiającym prawidłowe wykonywanie przez WYKONAWCĘ obowiązków określonych niniejszą umową;
3. udostępnienia zdalnego łącza serwisowego do celu realizacji przedmiotu umowy;
4. Stosowanie się do uzasadnionych zaleceń WYKONAWCY w zakresie bezpiecznego i bezawaryjnego użytkowania rozwiązań informatycznych;
5. Uniemożliwianie osobom nieupoważnionym dokonywania prac przy serwisowanych systemach;
6. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że w dniu zawarcia umowy przekazał Wykonawcy wszelkie informacje dotyczące systemu i urządzeń oraz niezbędną dokumentację, a Wykonawca oświadcza, że posiada wszelkie informacje i dokumenty potrzebne do realizacji usług.

§ 7 SPOSOBY KOMUNIKACJI

1. Bieżąca komunikacja Stron w trakcie realizacji Umowy może odbywać się telefonicznie lub pocztą elektroniczną. Wykaz telefonów i adresów kontaktowych zawiera załącznik nr 1 do umowy.
2. Każda ze Stron ma obowiązek niezwłocznie, powiadomić drugą Stronę o zmianie danych kontaktowych wskazanych w ust. 1.

§ 8 WYNAGRODZENIE WYKONAWCY

1. ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY wynagrodzenie wynikające ze złożonej oferty z dnia ... r. , które wynosi:
 - 1.1. Wynagrodzenie miesięczne ryczałtowe w kwociezł (netto) plus należyny podatek VAT 23 %, co daje kwotę brutto zł (słownie:złoty);

2. Podstawę wypłaty wynagrodzenia stanowić będzie faktura VAT wystawiana przez WYKONAWCĘ na zakończenie każdego miesiąca kalendarzowego.
3. Termin płatności wystawionej faktury STRONY ustalają na 21 dni od dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury do siedziby Zamawiającego.

§ 9 KARY UMOWNE

1. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę czasu reakcji, wskazanego w § 4 ust. 3 umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego za każdą kolejną rozpoczętą godzinę opóźnienia karę umowną w wysokości 5 % miesięcznej wartości brutto umowy określonej w § 8 ust. 1 pkt 1.1.
2. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę czasu na usunięcie błędu systemu, wskazanego w §4 ust. 4 umowy, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego za każdą kolejną rozpoczętą godzinę opóźnienia karę umowną w wysokości 10 % miesięcznej wartości umowy brutto określonej w §8 ust. 1 pkt 1.1.
3. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę zasad zachowania poufności określonych w § 10 oraz przetwarzania danych osobowych określonych w §11, Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 20% niezrealizowanej wartości Umowy brutto, obliczoną w oparciu o kwotę wynagrodzenia wskazaną w §8 ust. 1 pkt 1.1.
4. Każda ze Stron może obciążyć drugą Stronę karą umowną w wysokości 15 % zrealizowanej wartości Umowy brutto, gdy Strona ta odstąpi, wypowie lub rozwiąże Umowę bez uzasadnionej przyczyny.
5. W przypadku, gdy wartość szkody przekroczy wartość kar umownych, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

§ 10 POUFNOŚĆ

1. WYKONAWCA zobowiązany jest zapewnić poufność informacji, które uzyskał od ZAMAWIAJĄCEGO w związku z realizacją niniejszej umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO.
2. WYKONAWCA zobowiązuje się wykorzystywać informacje, o których mowa w ust.1 wyłącznie w celu należytego wykonania umowy.
3. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych ZAMAWIAJĄCEGO, dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje WYKONAWCA uzyska w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz.
4. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia niniejszej umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
5. WYKONAWCA zobowiąże pisemnie pracowników wyznaczonych do realizacji przedmiotu umowy do zachowania w poufności informacji, o których mowa w ust.1. umowy. Zobowiązania powyższe nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.
6. Powyższe postanowienia nie wyłączają postanowień przepisów szczególnych powszechnie obowiązującego prawa, nakładających obowiązek ujawnienia informacji we wskazanym tymi przepisami zakresie.
7. Zamawiający oświadcza, iż charakter poufny mają w szczególności informacje na temat wykorzystywanych w systemach rozwiązań technologicznych. Informacje te stanowią tajemnicę autora systemu, tj. firmy CGM i nie mogą być one przekazywane innym osobom oraz wykorzystywane dla własnych celów Wykonawcy.
8. Obowiązek zachowania poufności informacji obejmuje wszystkie osoby zatrudnione przez Strony, jak również osoby trzecie, które otrzymały informacje poufne w związku z łączącymi je z daną Stroną kontaktami. Obowiązek zachowania poufności obowiązuje przez cały okres trwania Umowy jak również jej zakończeniu.

§ 11 DANE OSOBOWE

1. W celu prawidłowego wykonania przez WYKONAWCĘ obowiązków wynikających z niniejszej umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez WYKONAWCĘ takich obowiązków, ZAMAWIAJĄCY powierza WYKONAWCY możliwość przetwarzania danych osobowych zawartych w systemach informatycznych ZAMAWIAJĄCEGO jednak wyłącznie w celu ewentualnej migracji, naprawy danych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016r. poz. 922 ze zm.). W każdym przypadku dostęp do danych osobowych i przetwarzanie danych osobowych będą miały miejsce wyłącznie w obrębie systemów informatycznych ZAMAWIAJĄCEGO. Wykonywanie przez WYKONAWCĘ operacji przetwarzania danych w zakresie lub celu przekraczających zakres i cel opisane powyżej wymaga każdorazowo pisemnej zgody ZAMAWIAJĄCEGO.

Dostęp WYKONAWCY do danych osobowych odbywa się z zastrzeżeniem dopełnienia przez ZAMAWIAJĄCEGO wymogów określonych w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r., w sprawie dokumentacji i przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać narzędzia oraz systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. 2004 Nr 100, poz. 1024).

§ 12 INNE POSTANOWIENIA

1. W sprawach nieuwzględnionych niniejszą umową zastosowania mają odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. W razie powstania sporu pomiędzy Stronami na tle wykonania umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności na drodze negocjacji.
3. Sądem właściwym dla wszelkich roszczeń powstałych w związku z zawarciem umowy, jej wykonywaniem lub rozwiązaniem jest sąd powszechny właściwy dla siedziby WYKONAWCY.
4. Umowa zostaje zawarta przez obydwie Strony bez zatajania jakichkolwiek okoliczności, które, o ile byłyby znane, mogłyby mieć wpływ na treść umowy lub decyzję o jej zawarciu.
5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia umowy jak i jej załączników, dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej i podpisów obydwu Stron.
6. Załączniki do umowy stanowią jej integralną część.
7. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron

Lista załączników:

1. Załącznik nr 1 - dane kontaktowe do osób uprawnionych do składania zgłoszeń serwisowych oraz osób upoważnionych do wykonywania umowy w imieniu Wykonawcy;
2. Załącznik nr 3 – polisa o.c. Wykonawcy
3. Szczegółowy zakres przeglądu opisanego w § 3 projektu umowy (zakres wymaganego raportu z przeglądu):

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....

.....

