Znak sprawy: SOZ.383.13.2019 **Załącznik nr 2 do zaproszenia**

**UMOWA** (projekt)

NA ŚWIADCZENIE WSPARCIA TECHNICZNEGO

zawarta w dniu ………………………. roku w Olsztynie, na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy z dnia 24 stycznia 2009 roku Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 roku, poz. 1986 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 ZAMAWIAJACEGO;
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 dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 – 17:00, oprócz świąt i innych dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu zamówienia zawiera zaproszenie do złożenia oferty wraz z załącznikami i oferta wykonawcy.

§ 3. ZAKRES WSPARCIA TECHNICZNEGO

1. WYKONAWCA dla w ramach realizacji przedmiotu umowy zobowiązuje się do:
   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
   2. Sporządzanie raportu z każdego przeglądu w formie określonej w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia.
   3. 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.
   4. Doradztwo i konsultacje Zamawiającemu w zakresie:
      1. efektywniejszego wykorzystania posiadanych przez Zamawiającego narzędzi informatycznych,
      2. przygotowywania opinii technicznych dotyczących rozwiązywania problemów z nienależycie funkcjonującymi elementami infrastruktury środowiska informatycznego Zamawiającego,
      3. kierunków rozwoju środowiska informatycznego Zamawiającego.
      4. Konsultacje z zakresu mechanizmów bezpieczeństwa (kopie bezpieczeństwa, odzyskiwanie danych z kopii zapasowych)
      5. Konsultacje w zakresie administrowania systemem operacyjnym i rozszerzeniami sprzętowymi
      6. Konsultacje w zakresie administrowania siecią i urządzeniami sieciowymi
      7. Konsultacje w zakresie administrowania środowiskiem VMware
   5. Dostęp do konsultantów w zakresie standardowych prac serwisowych oraz oprogramowania systemowego oraz sprzętu
   6. Dostęp do konsultantów w zakresie oprogramowania systemowego oraz sprzętu (systemy operacyjne, wirtualizacja, sieć)
   7. Aktualizacja oprogramowania sprzętowego
   8. Aktualizacja narzędzi administratora
   9. Wsparcie administracyjne w przypadku poważnych awarii
   10. Usunięcie awarii produktu, powstałej z winy Klienta lub wskutek wypadków losowych.
   11. Optymalizacja produktu uwzględniająca potrzeby Klienta (system operacyjny)
   12. Konfiguracja systemu VMWare na wniosek Zamawiającego
   13. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu lub przenoszeniu danych na wniosek Zamawiającego.
2. Usługi będą świadczone:
   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. Świadczenie usługi wsparcia poza godzinami wymienionymi w pkt. 2.1. lub w siedzibie Zamawiającego, nie jest objęte przedmiotem niniejszej umowy.

§ 4. WARUNKI REALIZACJI

1. Umowa zostaje zawarta na okres do 1 maja 2020r. do godz. 00:00. Usługi zgodne z umową świadczone są na rzecz Zamawiającego od dnia 30 kwietnia 2019r. 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:
   1. Zgłoszenia realizowane będą w jednym z dwóch wybranych trybów, określonych przez Zamawiającego, w zależności od stwierdzonych potrzeb. Określonym trybom odpowiadają poniższe czasy reakcji
      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.
      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.
   2. **Naprawa** - należy przez to rozumieć doprowadzenie uszkodzonego urządzenia lub systemu do pełnej sprawności technicznej przywracając ich normalną funkcję.
   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 ważnych przyczyn, 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.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeśli Wykonawca w sposób rażący narusza postanowienia umowy albo nie przestrzega przepisów o ochronie danych osobowych.

§ 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
   1. Polityką bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych w Samodzielnym Publicznym Zespole Gruźlicy i Chorób Płuc
   2. Instrukcją zarządzania systemem informatycznym służącym do przetwarzania danych osobowych w Samodzielnym Publicznym Zespole Gruźlicy i Chorób Płuc
5. WYKONAWCA jest odpowiedzialny za wycenę i realizację na koszt Zamawiającego niezbędnych zakupów po każdorazowym uprzednim pisemnym/mailowym 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 objętymi przedmiotem umowy. Wymagane kompetencje i certyfikaty pracowników WYKONAWCY usługi – co najmniej dwie osoby w każdej z niżej wymienionych kompetencji:
   1. Microsoft Certified Solution Expert,
   2. Dell Certified Professional – server,
   3. Dell Certified Professional – storage,
   4. Dell Certified Professional – networking,
   5. VMware VCP6-DCV,
   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 zabezpieczy połączenie zdalne z systemami objętymi przedmiotem zamówienia poprzez szyfrowanie lub zabezpieczenie odpowiednimi certyfikatami;
12. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za użycie zasobów, do których Wykonawca ma dostęp w ramach realizacji przedmiotowej umowy, dla celów niezgodnych z przedmiotem umowy;
13. Przed rozpoczęciem realizacji zadań serwisowych jeżeli jest to możliwe Wykonawca wykona kopie zapasowe, w taki sposób, aby możliwe było odtworzenie danych i przywrócenie stanu pierwotnego serwisowanego systemu.
14. W przypadku spowodowania strat w funkcjonowaniu systemów lub w infrastrukturze objętej przedmiotem umowy Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia wyrządzonych szkód. W przeciwnym wypadku Zamawiający dokona odpowiednich napraw i obciąży kosztami Wykonawcę.
15. WYKONAWCA jest zobowiązany do należytego, kulturalnego zachowania w kontaktach z użytkownikami podczas świadczonych usług.
16. Wykonawca zobowiązuje się do natychmiastowego informowania Zamawiającego o jakiejkolwiek stwierdzonej awarii.
17. Wykonawca nie może powierzać realizacji niniejszej umowy osobom trzecim (podwykonawcy).
18. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone ZAMAWIAJĄCEMU przy wykonywaniu lub w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.
19. Wykonawca przez cały okres trwania umowy jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej na sumę nie mniejszą niż 3.000.000 zł. Polisa stanowi załącznik nr 2 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.
2. Wykaz telefonów i adresów kontaktowych:
   1. Ze strony Zamawiającego ……………………..
   2. Ze strony Wykonawcy ………………………..….
3. Każda ze Stron ma obowiązek niezwłocznie, powiadomić drugą Stronę o zmianie danych kontaktowych wskazanych w ust. 2.

§ 8. WYNAGRODZENIE WYKONAWCY

1. ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY wynagrodzenie wynikające ze złożonej oferty z dnia … r. , które wynosi:
   1. Wynagrodzenie miesięczne ryczałtowe w kwocie …….zł (netto) plus należny podatek VAT 23 %, co daje kwotę brutto ………. zł (słownie: ………………..złotych);
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 zasad przetwarzania danych osobowych określonych umową, o której mowa 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

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 na zasadach określonych odrębną umową.

§ 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 ZAMAWIAJĄCEGO.
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 - oferta wykonawcy
2. Załącznik nr 2 - polisa o.c. Wykonawcy

**ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**