

**ISTOTNE DLA STRON POSTANOWIENIA, KTÓRE ZOSTANĄ WPROWADZONE
DO TREŚCI ZAWIERANEJ UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO**

§ 1
DEFINICJE

Instalacja aktualizacji oprogramowania układowego – oznacza instalację najnowszej wersji oprogramowania na urządzeniach wskazanych przez Zamawiającego w miejscu instalacji sprzętu.

Awaria – oznacza wadę Urządzenia sieciowego i serwerowego oznaczającą niepoprawne działanie lub brak działania Urządzenia lub jego Komponentu, części w tym Oprogramowania układowego tego Urządzenia.

Czas naprawy – czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem Awarii urządzenia, a usunięciem tej Awarii. Czas naprawy rozpoczyna swój bieg od momentu zgłoszenia Awarii na podany kontakt telefoniczny lub e-mail i liczony jest nieprzerwanie w godzinach w Dni robocze lub pełnych Dniach roboczych według parametrów SLA. W czasie naprawy należy wliczyć zakres prac związanych z diagnozą przyczyn Awarii oraz weryfikacją poprawności działania Urządzenia i przywrócenia pełnej funkcjonalności Urządzenia.

Czas reakcji – maksymalny czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem Awarii, a podjęciem działań mających na celu usunięcie Awarii przez Wykonawcę. Czas reakcji rozpoczyna swój bieg od momentu zgłoszenia Awarii na podany kontakt telefoniczny lub e-mail i liczony jest nieprzerwanie w godzinach w Dni robocze lub pełnych Dniach roboczych.

W czasie reakcji Wykonawca potwierdzi przyjęcie zgłoszenia oraz dokona wstępnej analizy przedmiotu zgłoszenia.

Czynności serwisowe – usługi serwisu świadczone przez Wykonawcę zgodnie z Umową.

Instalacja aktualizacji oprogramowania układowego – instalacja najnowszej wersji oprogramowania na wszystkich urządzeniach wymienionych w pkt III.1 ppkt c) i III.2 ppkt c) załącznika nr 2 do SIWZ – Opis Przedmiotu Zamówienia.

Komponent – poprzez komponent należy rozumieć element składowy Urządzenia np. płyta główna, dysk, zasilacz, kontroler.

Czas przyjęcia zgłoszenia Awarii - czas w jakim istnieje możliwość zgłoszenia Awarii przez Zamawiającego, to jest w dni robocze od godz. 8.00 do godziny 17.00. Zgłoszenie po godzinie 17.00 lub w dzień wolny, liczone jest jako zgłoszenie rozpoczęte od godz. 8.00 w następnym Dniu roboczym.

CPD- Centrum przetwarzania danych, zlokalizowane w UMWP, Rzeszów, al. Łukasza Cieplińskiego 4

Dzień roboczy- dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, wskazanych w ustawie z dnia 18 stycznia 1951 r o dniach wolnych od pracy (Dz. U z 1951 r. Nr 4, poz 28 z późn. Zm.).

Oprogramowanie układowe- oprogramowanie Urządzenia sieciowego lub serwerowego będące integralną częścią Urządzenia, niezbędne do jego prawidłowej pracy, zapewniające podstawowe procedury jego obsługi, w tym firmware, sterowniki itp.

OPZ - oznacza Opis Przedmiotu Zamówienia

SIWZ - oznacza Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia

Umowa - dokument definiujący porozumienie stron zawarte pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, którego przedmiot, termin, wartość oraz inne postanowienia, a także prawa i obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy są w nim uregulowane zgodnie z obowiązującymi przepisami.

Urządzenie - rozumiemy przez to Urządzenia sieciowe i Urządzenia serwerowe wraz z Komponentami wchodzącymi w ich skład, wykazane w załączniku nr 2 do SIWZ - Opis Przedmiotu zamówienia pkt III (Część pierwsza – urządzenia serwerowe i Część druga – urządzenia sieciowe).

§ 2 PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest wykonywanie zadania pt. "**Usługa wsparcia serwisowego urządzeń zakupionych w ramach projektu PSeAP – część regionalna**" zgodnie z Opistem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
2. Umowa obejmuje w szczególności zadania:

1) Świadczenie usługi wsparcia serwisowego z zachowaniem ustalonego Czasu reakcji i Czasu naprawy polegającego na realizacji Czynności serwisowych polegających na:

- a) wykonaniu czynności umożliwiających uruchomienie wsparcia serwisowego dla Urządzeń, łącznie z potwierdzoną rejestracją wsparcia serwisowego mającej status aktywny na stronach www producentów Urządzeń. Wsparcie serwisowe o którym mowa ma mieć status aktywny na stronie www nie później niż od dnia podpisania protokołu potwierdzającego gotowość Wykonawcy do świadczenia usługi Wsparcia serwisowego, do końca okresu realizacji umowy.
- b) gotowości do przyjęcia Awarii w Czasie przyjęcia zgłoszenia Awarii,
- c) diagnozie przyczyny Awarii,
- d) usunięciu Awarii poprzez wymianę uszkodzonego Urządzenia lub jego Komponentu w CPD,
- e) weryfikacji poprawności działania Urządzenia po usunięciu Awarii i przywrócenia pełnej funkcjonalności Urządzenia w ramach Usunięcia Awarii,
- f) udostępnianiu wersji Oprogramowania układowego.

2) Instalacji nowych wersji Oprogramowania układowego w CPD zgodnie z ofertą przy czym pierwsza instalacja nowej wersji Oprogramowania układowego nastąpi do końca roku 2017 r.

3. Zamawiający zastrzega sobie prawo kontroli przebiegu i sposobu realizacji przedmiotu umowy.

4. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie udzielić Zamawiającemu wszelkich informacji niezbędnych do oceny stopnia realizacji przedmiotu umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich faktów i okoliczności poznanych w toku wykonywania zamówienia. Wszelkie informacje otrzymane od Zamawiającego Wykonawca traktować będzie jako objęte tajemnicą zawodową, będą one wykorzystywane przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy.

§ 3

TERMIN REALIZACJI UMOWY

Strony zawierają umowę na okres 48 miesięcy tj. do dnia 2021 r.

§ 4

WARTOŚĆ UMOWY I SPOSÓB PŁATNOŚCI

1. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy za wykonanie zamówienia o którym mowa w § 2 łączną cenę brutto w wysokości zł (słownie: 00/100
2. Zapłata za wykonywanie przedmiotu zamówienia następować będzie w pięciu równych transzach tj:
 - 1) I transza – płatna do 31 grudnia 2017 r. w kwocie – zł
 - 2) II transza – płatna do 31 grudnia 2018 r. w kwocie – zł
 - 3) III transza – płatna do 31 grudnia 2019 r. w kwocie – zł
 - 4) IV transza – płatna do 31 grudnia 2020 r. w kwocie – zł
 - 5) V transza – płatna do 2021 r. w kwocie – zł
3. Zapłata transz, o których mowa w ust. 2 nastąpi pod warunkiem dostarczenia przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury VAT odpowiednio na 30 dni wcześniej niż terminy określone w ust. 3.
4. Kwota wynagrodzenia zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy wobec Zamawiającego z tytułu wykonania niniejszej Umowy i obejmuje wszystkie koszty związane z jej realizacją.
5. W przypadku zmiany stawki VAT łączna kwota wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 nie ulegnie zwiększeniu.
6. Faktury, o których mowa w ust. 3 wystawiane będą na: Województwo Podkarpackie, al. Łukasza Cieplińskiego 4, 35-010 Rzeszów NIP 813-33-15-014 a odbiorcą jej będzie Urząd Marszałkowski Województwa Podkarpackiego w Rzeszowie, al. Łukasza Cieplińskiego 4, 35-010 Rzeszów.

§ 5

PROCEDURA ODBIOROWA

1. Strony ustalają następującą procedurę potwierdzenia gotowości Wykonawcy do świadczenia usługi Wsparcia serwisowego.
2. Wykonawca zgłasza gotowość świadczenia Wsparcia serwisowego w ciągu jednego miesiąca od daty podpisania niniejszej Umowy
3. Odbiór gotowości Wykonawcy do świadczenia usługi Wsparcia serwisowego następuje na podstawie protokołu potwierdzającego gotowość Wykonawcy do świadczenia usługi Wsparcia serwisowego zawierającego potwierdzenie:
 - a) przekazania potwierdzenia uruchomienia wsparcia serwisowego mającego status aktywny dla Urzędów na stronach www producentów zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia;

b) przekazania przez Wykonawcę kontaktu telefonicznego i e-mail przewidzianych do kontaktów na Czas przyjęcia zgłoszenia Awarii i realizacji pozostałych Czynności serwisowych

4. Protokół potwierdzający gotowość Wykonawcy do świadczenia usługi Wsparcia serwisowego musi być podpisany bez zastrzeżeń przez strony
5. W przypadku zastrzeżeń, zgłoszonych przez Zamawiającego, Wykonawca niezwłocznie, w ciągu 10 Dni roboczych uzupełni braki, umożliwiające dokonanie odbioru i ponownie zgłosi gotowość świadczenia Wsparcia serwisowego do odbioru.
6. Wykonawca może łącznie trzykrotnie zgłosić gotowość świadczenia Wsparcia serwisowego do odbioru. Brak uzupełnienia braków przez Wykonawcę, wynikających z zastrzeżeń zgłoszonych przez Zamawiającego, jest podstawą do odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, oraz stanowi podstawę do wstrzymania płatności wynagrodzenia.

§ 6 OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Do obowiązków Wykonawcy należy:

1. Wykonywanie przedmiotu umowy zgodnie z treścią Umowy, SIWZ, OPZ, złożoną ofertą, zasadami współczesnej wiedzy technicznej, obowiązującymi przepisami prawa oraz normami, przy uwzględnieniu najwyższej staranności i jakości.
2. Wykonawca jest zobowiązany do bezzwłocznego informowania Zamawiającego, w formie pisemnej pod rygorem nieważności, o wszelkich okolicznościach, które mogą przeszkodzić prawidłowemu, w tym terminowemu, wykonywaniu Przedmiotu zamówienia.
3. W przypadku wystąpienia wad, Zamawiający może żądać usunięcia wad w przedmiocie umowy w ramach rękojmi, Wykonawca zobowiązany jest do nieodpłatnego usunięcia wad w terminie 21 dni roboczych od daty pisemnego zawiadomienia przez Zamawiającego o tych wadach.
4. Bezskuteczny upływ terminu wskazanego w pkt 2. uprawnia Zamawiającego do pokrycia roszczeń lub kosztów wykonania zastępczego z zabezpieczenia należytego wykonania Umowy.
5. Wykonawca zobowiązuje się do prawidłowego wykonania wszelkich prac związanych z realizacją usługi zgodnie z postanowieniami Umowy, Opisem przedmiotu zamówienia i z obowiązującymi przepisami prawa krajowego i wspólnotowego, w tym z zasadami polityk wspólnotowych, w szczególności z zasadą równości szans kobiet i mężczyzn.
6. Wykonawca wykona przedmiot zamówienia najwyższą starannością, profesjonalnie, bez wad i zgodnie z postanowieniami umowy i obowiązującymi przepisami prawa.
7. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowe wykonanie przedmiotu zamówienia.

8. Wykonawca zapewni wykwalifikowany personel niezbędny do właściwego i terminowego wykonania umowy. Wykonawca zapewnia, że personel Wykonawcy zachowuje bezstronność i poufność w trakcie realizacji umowy.
9. Wykonawca ponosi całkowitą odpowiedzialność za nadzór nad zatrudnionym personelem oraz zobowiązany jest do wypełnienia wszystkich prawnych zobowiązań związanych z zatrudnieniem personelu.
10. Wykonawca nie ma prawa, do wykonywania zobowiązań określonych w Umowie przez osoby zatrudnione w jakimkolwiek charakterze przez Zamawiającego pod rygorem odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z winy Wykonawcy.
11. Zamawiający jest obowiązany odebrać przedmiot Umowy o ile jest zgodny z umową i spełnia wymogi obowiązujących przepisów prawa.
12. W celu zapewnienia bezpieczeństwa informacji niejawnych (zgodnie z przepisami o ochronie informacji niejawnych) Wykonawca wraz z zawarciem umowy zobowiązany jest do złożenia pisemnego zobowiązania do zachowania poufnego charakteru informacji niejawnych znajdujących się w jego posiadaniu lub z którymi zapozna się w trakcie realizacji zamówienia i po jego zakończeniu. Dotyczy to również uzyskania takiego zobowiązania od ewentualnego podwykonawcy, któremu Wykonawca zleci podwykonawstwo w trakcie realizacji zamówienia.

§ 7

OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

Do obowiązków Zamawiającego należy:

1. Udostępnienie Wykonawcy wszelkich danych i informacji posiadanych przez Zamawiającego niezbędnych do prawidłowej i terminowej realizacji przedmiotu Zamówienia.
2. Zapłata za dostarczony przedmiot umowy zgodnie z zapisami § 4, po prawidłowym wystawieniu faktur VAT przez Wykonawcę.

§ 8

RAPORTOWANIE I ODBIÓR PRAC

1. W trakcie wykonywania niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do sporządzenia i przekazywania raportów z wykonywanych prac każdorazowo po usunięciu awarii.
2. Zamawiający zatwierdza raport z wykonanych prac, w przypadku prawidłowej realizacji czynności serwisowych przez Wykonawcę.

§ 9

KARY UMOWNE

1. Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne za odstąpienie od Umowy wskutek okoliczności, leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 20% wynagrodzenia, określonego w § 4 ust.1 niniejszej Umowy

2. Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu kary umowne w przypadku nieterminowej realizacji Czynności serwisowych zgodnie z przyjętymi warunkami SLA i ustalonym zakresem Czynności serwisowych:
- 1) W przypadku opóźnienia wynikającego z naruszenia Czasu reakcji dla Awarii, w wysokości 0,1% wynagrodzenia określonego w § 4 ust.1 za każdy Dzień roboczy opóźnienia
 - 2) W przypadku opóźnienia wynikającego z naruszenia Czasu naprawy dla Awarii, w wysokości 0,2% wynagrodzenia określonego w § 4 ust.1 za każdy Dzień roboczy opóźnienia
 - 3) W przypadku niewykonania przewidzianej Umową instalacji nowych wersji Oprogramowania układowego, w wysokości 5% wynagrodzenia określonego w § 4 ust. 1 za każdy brak wykonania lub niekompletny brak realizacji tego zadania w danym roku kalendarzowym w trakcie obowiązywania Umowy.
3. Jeśli rzeczywista szkoda wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przewyższa wysokość naliczonej kary umownej wówczas Zamawiający może żądać odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary.
4. Za rozwiązanie Umowy przez Zamawiającego z winy Wykonawcy, Zamawiający może naliczyć karę umowną w wysokości 30% wartości wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania Umowy, o którym mowa w § 4 ust 1.

§ 10

Osoby wyznaczone do współpracy stron

Osobami wyznaczonymi do kontaktów w celu rozpatrywania bieżących spraw związanych z wykonaniem Umowy, przy zachowaniu określonych w niej warunków są:

- po stronie Zamawiającego:

imię i nazwisko : tel./fax, e-mail:

- po stronie Wykonawcy:

imię i nazwisko: tel./fax, e-mail:

§ 11

Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający może odstąpić od umowy lub od jej części, bez wypłaty jakiegokolwiek odszkodowania, w przypadkach gdy:
 - 1) Strony nie podpisały protokołu potwierdzającego gotowość Wykonawcy do świadczenia usługi Wsparcia serwisowego bez zastrzeżeń, lub nie było podstawy do zatwierdzenia raportu wykonanych prac serwisowych, o których mowa w § 8.

- 2) Wykonawca zaprzestał prowadzenia działalności, wszczęte zostało wobec niego postępowanie likwidacyjne bądź naprawcze – w terminie do 14 dni od dnia kiedy powziął wiadomość o okolicznościach uzasadniających odstąpienie od umowy z tych przyczyn;
 - 3) wystąpi jedna z przesłanek określonych w art. 24 ust. 1 pkt 4-11 ustawy Prawo zamówień publicznych – w terminie do 14 dni od dnia kiedy powziął wiadomość o okolicznościach uzasadniających odstąpienie od umowy z tych przyczyn;
 - 4) Wykonawca zaprzestanie realizacji umowy lub opóźnienie w realizacji usługi będzie trwało dłużej niż 14 dni – w każdym czasie do dnia kiedy upływa termin określony w umowie;
 - 5) Wykonawca wykonuje umowę w sposób sprzeczny z umową i nie zmienia sposobu realizacji umowy mimo wezwania go do tego przez Zamawiającego w terminie określonym w tym wezwaniu – w terminie do 14 dni roboczych od bezskutecznego upływu terminu do zmiany sposobu realizacji umowy;
2. Odstąpienie od umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zawiera uzasadnienie.
 3. Odstąpienie od umowy nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapłaty kar umownych.

§ 12 ROZSTRZYGANIE SPORÓW

Zamawiający i Wykonawca podejmą starania w celu rozstrzygnięcia wszelkich sporów powstałych między nimi, a wynikających z Umowy lub pozostających w pośrednim bądź bezpośrednim związku z Umową, na drodze bezpośrednich negocjacji.

§ 13 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zmiany treści umowy wymagają zachowanie formy pisemnej pod rygorem nieważności.
 2. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, 1 egzemplarz dla Wykonawcy i 2 egzemplarze dla Zamawiającego.
5. Sądem właściwym do rozstrzygania sporów wynikłych na tle niniejszej umowy jest sąd właściwy miejscowo dla Zamawiającego.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....

.....

**PROTOKÓŁ GOTOWOŚCI ŚWIADCZENIA WSPARCIA SERWISOWEGO PRZEZ
WYKONAWCĘ**

Protokół sporządzono dnia:

Działając na mocy umowy z dnia

pomiędzy

**Województwo Podkarpackie z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego Województwa
Podkarpackiego w Rzeszowie,**

a

.....

Strony potwierdzają:

.....
.....
.....
.....

Uwagi Zamawiającego/Wykonawcy:

.....
.....

Odbioru dokonali:

1. W imieniu Zamawiającego:

.....

2. W imieniu Wykonawcy:

.....

Niniejszy protokół stanowi podstawę wystawienia faktury VAT.

Podpisy:

Zamawiający

Wykonawca