

Załącznik nr 3 do SIWZ
– znak sprawy: OR-IV.272.1.29.2019

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

§ 1
DEFINICJE

SOPZ - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia.

SIWZ - Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia – załącznik nr 2 do umowy.

Awaria – oznacza wadę urządzenia lub niepoprawne jego działanie, lub brak działania urządzenia lub jego komponentu, części w tym między innymi oprogramowania układowego tego urządzenia.

Czas 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.

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 potwierdza przyjęcie zgłoszenia oraz dokonuje wstępnej analizy przedmiotu zgłoszenia.

Czas naprawy – czas jaki może upłynąć pomiędzy pierwszym zgłoszeniem awarii urządzeń, 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 gwarantowanego poziomu świadczenia usługi. W czasie naprawy należy wliczyć zakres prac związanych z diagnozą przyczyn awarii oraz weryfikacją poprawności działania urządzeń i przywrócenia pełnej funkcjonalności urządzeń.

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

Instalacja aktualizacji oprogramowania układowego – instalacja, poprawnie działającej wersji oprogramowania układowego danego urządzenia.

RCIM - Regionalne Centrum Informacji Medycznej

PSIM – Podkarpacki System Informacji Medycznej projekt współfinansowany przez Unię Europejską z Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Podkarpackiego na lata 2007- 2013.

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. 2015 poz. 90).

Oprogramowanie układowe - oprogramowanie urządzenia będące jego integralną częścią, niezbędne do jego prawidłowej pracy, zapewniające podstawowe procedury jego obsługi, w tym między innymi: firmware, sterowniki.

Urządzenie - rozumiemy przez to urządzenie wraz z komponentami wchodzącymi w jego skład, wykazane w pkt III SOPZ, załącznika Z4 do SIWZ.

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

Administrator RCIM podmiot trzeci, zajmujący się na zlecenie Zamawiającego administracją IT i utrzymaniem RCIM.

§ 2 PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem umowy jest wykonywanie zadania pt. **"Usługa wsparcia serwisowego urządzeń zakupionych w ramach projektu PSIM – część regionalna RCIM."** zgodnie z Szczegółowym Opisem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik do 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) podjęcie działań zgodnie z zapewnionym Czasem reakcji, zgodnie ze złożoną ofertą
 - d) diagnozowaniu przyczyn Awarii,
 - e) usunięciu Awarii poprzez wymianę uszkodzonego urządzenia lub jego komponentu w RCIM, zgodnie ze złożoną ofertą tj.: _____ dni
 - f) weryfikacji poprawności działania urządzenia po usunięciu Awarii i przywrócenia pełnej funkcjonalności urządzenia w ramach usunięcia Awarii,
 - g) instalacji aktualizacji oprogramowania układowego w przypadku jeżeli będzie to wymagane w usunięciu Awarii. .
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 od 01.11.2019 r. do 31.10.2020 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:.....złotych 00/100 groszy).
2. Zapłata za wykonywanie przedmiotu zamówienia następować będzie w dwóch transzach tj:
 - 1) I transza(30%) – płatna do 31 stycznia 2020 r. w kwocie – zł.
 - 2) II transza(70%) – płatna do 30 września 2020 r. w kwocie – zł.
3. Zapłata transz, o których mowa w ust. 2 nastąpi pod warunkiem dostarczenia przez Wykonawcę raportu zbiorczego z wykonanych prac na 15 dni przed terminem płatności oraz po jego zatwierdzeniu przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT na 15 dni wcześniej niż terminy określone w ust. 2.
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.
7. Wynagrodzenie wykonawcy o którym mowa w pkt 1 finansowane jest z budżetu województwa podkarpackiego Dział 720, Rozdział 72095, § 4270.

§ 5

PROCEDURA POTWIERDZENIA GOTOWOŚCI

1. Strony ustalają następującą procedurę potwierdzenia gotowości Wykonawcy do świadczenia usługi wsparcia serwisowego:
 - 1) Wykonawca zgłasza gotowość świadczenia wsparcia serwisowego w ciągu 3 tygodni od podpisania Umowy, jednak nie później niż do 1 października 2019 r.,
 - 2) odbiór gotowości Wykonawcy do świadczenia usługi wsparcia serwisowego następuje na podstawie protokołu potwierdzającego gotowość Wykonawcy do świadczenia usługi wsparcia serwisowego zawierającego potwierdzenie:
 - a) uruchomienia wsparcia serwisowego dla urządzeń na stronach www producentów zgodnie z SOPZ (status aktywny wsparcia serwisowego producenta),

- b) przekazania przez Wykonawcę kontaktów telefonicznych i e-mail do przyjęcia zgłoszenia awarii i realizacji pozostałych czynności serwisowych.
2. Protokół potwierdzający gotowość Wykonawcy do świadczenia usługi wsparcia serwisowego musi być podpisany bez zastrzeżeń przez strony Umowy.
 3. 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.
 4. Wykonawca może łącznie dwukrotnie 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 zapłaty wynagrodzenia.

§ 6

OBOWIĄZKI WYKONAWCY

Do obowiązków Wykonawcy należy:

1. Wykonywanie przedmiotu Umowy zgodnie z treścią umowy, SIWZ, SOPZ, 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 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 3 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, Szczegółowym 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. W celu zapewnienia bezpieczeństwa informacji niejawnych (zgodnie z przepisami o ochronie informacji niejawnych) Wykonawca wraz z zawarciem umowy składa pisemne zobowiązanie do zachowania poufnego charakteru informacji niejawnych znajdujących się w jego posiadaniu lub z którymi zapozna się w trakcie realizacji umowy i po jej zakończeniu. Pisemne zobowiązanie do zachowania poufnego charakteru informacji niejawnych składają również podwykonawcy, pracujący w trakcie realizacji umowy.

§ 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. Zamawiający jest obowiązany odebrać przedmiot umowy o ile jest zgodny z umową i spełnia wymogi obowiązujących przepisów prawa.

§ 8

RAPORTOWANIE I ODBIÓR PRAC

1. W trakcie wykonywania niniejszej umowy, Wykonawca zobowiązany jest do sporządzenia i przekazania raportu z wykonywanych prac każdorazowo po ich zakończeniu. Raport ten podlega zatwierdzeniu przez Zamawiającego.
2. Zbiorczy raport z wykonanych prac sporządza Wykonawca każdorazowo na 15 dni przed terminem zapłaty transzy wynagrodzenia. Po zatwierdzeniu przez Zamawiającego zbiorczy raport jest podstawą do wystawienia faktury VAT.
3. W/w raporty muszą zawierać między innymi rozliczenie czasu reakcji i czasu naprawy.

§ 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 gwarantowanego poziomu świadczenia usługi 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. 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

1. 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:

2. Zamawiającym zastrzega sobie prawo do zlecenia prac wykonywanych w związku z tą Umową stronie trzeciej, to jest Administratorowi RCIM- podmiotowi który będzie świadczył dla Zamawiającego usługi administracji IT dla RCIM. Dotyczy to przede wszystkim: zgłaszania Awarii i odbioru ich usunięcia, nadzoru nad pracami Wykonawcy prowadzonymi w RCIM.

§ 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.
 - 3) Wystąpi jedna z przesłanek określonych w art. 24 ust. 1 pkt 4-11 ustawy prawo zamówień publicznych.
 - 4) Wykonawca zaprzestanie realizacji umowy lub opóźnienie w realizacji usługi będzie trwało dłużej niż 14 dni.

- 5) Wykonawca wykonuje umowę w sposób sprzeczny z umową i nie zmienia sposobu realizacji umowy mimo wezwania Wykonawcy przez Zamawiającego do zaprzestania naruszeń 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. Sędem właściwym do rozstrzygania sporów wynikłych na tle niniejszej umowy jest sąd właściwy miejscowo dla Zamawiającego.

§ 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.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Załącznik nr 1 do umowy

**PROTOKÓŁ POTWIERDZENIA GOTOWOŚCI DO ŚWIADCZENIA WSPARCIA SERWISOWEGO
PRZEZ WYKONAWCĘ**

Protokół sporządzono dnia:

umowa znak..... z dnia

pomiędzy

**Województwem Podkarpackim z siedzibą Urzędu Marszałkowskiego Województwa
Podkarpackiego w Rzeszowie dalej zwanym Zamawiającym**

a

.....dalej zwanym Wykonawcą

Strony stwierdzają:

--

Uwagi: Zamawiającego/Wykonawcy:

--

Zamawiający

Wykonawca