

Projekt

Umowa nr CUI/ZP/PN/...../2016

zawarta w dniu _____ 2016 we Wrocławiu pomiędzy:

Gminą Wrocław z siedzibą we Wrocławiu, pl. Nowy Targ 1-8, 50-141 Wrocław,
w imieniu i na rzecz której działa:

Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu, jednostka budżetową Gminy Wrocław, powołana uchwałą nr XXX/601/16 Rady Miejskiej Wrocławia z dnia 15 września 2016 r. w sprawie ustanowienia centrum usług wspólnych dla jednostek organizacyjnych Gminy Wrocław, pod nazwą Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu oraz nadania statutu (Biuletyn Urzędowy Rady Miejskiej Wrocławia z 2016 r., poz. 222), z siedzibą we Wrocławiu (50-304), przy ul. Namysłowskiej 8, NIP: 897-179-38-46, i którą reprezentuje:

Pan Dariusz Jędryczek - Dyrektor Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu działający w imieniu Gminy Wrocław na podstawie pełnomocnictwa Prezydenta Wrocławia Nr 2/III/JO/14 z dnia 02.01.2014, przy kontrasygnacie Pani Ewy Koleszko – Główniej Księgowej Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu,

zwanym w dalszej części Umowy „**Zamawiającym**”

a

reprezentowaną przez:

zwaną w dalszej części „**Wykonawcą**”,

*Do niniejszej umowy nie mają zastosowania przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz.U. z 2015 r. poz. 2164 dalej zwaną również „**pzp**”) ze względu na treść art. 4 pkt. pkt 10 tej ustawy.*

§1

Przedmiot umowy

1. Zamawiający powierza Wykonawcy, a Wykonawca przyjmuje do wykonania usługę polegającą na:
 - 1) dostarczeniu kontraktów serwisowych (Cisco Partner Support Service PSRT w trybie 8x5xNBD),
 - 2) zapewnieniu wsparcia technicznego przez okres trwania umowy z czasem reakcji 4 godziny,
 - 3) wsparciu Zamawiającego w zakresie konsultacji technicznych oraz pomocy przy konfiguracji urządzeń objętych wsparciem także przy użyciu szyfrowanych sesji zdalnych pozwalających na dzielenie aktualnego widoku ekranu (Wykonawca odpowiedzialny jest za zapewnienie bezpiecznego mechanizmu sesji np. Cisco Webex).
2. Lista urządzeń objętych kontraktami serwisowymi oraz wsparciem technicznym wraz z okresem świadczenia usługi opisane zostały w specyfikacji technicznej przedmiotu zamówienia, która stanowi załącznik nr 1 do umowy.

§2

Terminy wykonania umowy

1. Termin dostawy kontraktów serwisowych: _____ roku.
2. Termin realizacji usługi wsparcia technicznego: od _____ do _____.

§3

Zobowiązania Stron

1. Wykonawca zobowiązuje się realizować usługę z zachowaniem podanych terminów realizacji z najwyższą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
2. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania urządzeń oraz podzespołów wynikających z realizacji umowy na swój koszt i ryzyko, własnym transportem po uprzednim uzgodnieniu terminów dostawy z Zamawiającym.
3. Urządzenia oraz podzespoły dostarczone zostaną wraz ze wszystkimi akcesoriami niezbędnymi do umożliwienia ich montażu w określonej lokalizacji na terenie miasta Wrocławia.
4. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością.
5. Przy wykonywaniu umowy Wykonawca, ponosi odpowiedzialność za:
 - 1) kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie przedmiotu umowy,

- 2) wszelkie szkody wyrządzone w mieniu Zamawiającego przez osoby, którymi się posłużył Wykonawca przy wykonywaniu zamówienia, objętego przedmiotem umowy,
 - 3) wszystkie działania i zaniechania innych Wykonawców, którym powierzył wykonanie przedmiotu umowy, jak za własne działanie lub zaniechanie.
6. Wykonawca zobowiązuje się zaplanować i wykonywać prace związane z realizacją niniejszej umowy w taki sposób, by nie spowodowały zakłóceń w pracy systemów komputerowych, które są użytkowane przez Zamawiającego a w szczególności uniemożliwiły ich użytkowanie.
 7. Zamawiający zobowiązuje się, w zakresie od niego zależnym, do zapewnienia Wykonawcy warunków do sprawnej i zgodnej z zasadami wynikającymi z niniejszej umowy realizacji przedmiotu umowy.
 8. Strony ustalą procedury działania w przypadku wystąpienia awarii/usterek urządzeń objętych usługą wsparcia technicznego.

§4

Warunki dokonania odbioru końcowego przedmiotu umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczania nie później niż w terminie o którym mowa w par. 2 ust. 1:
 - 1) dokumentu potwierdzającego objęcie opieką serwisową zgodnie ze specyfikacją techniczną (załącznik nr 1 do umowy) – dokument wystawiony/potwierdzony przez producenta sprzętu,
 - 2) dokumentu, w którym zostaną podane numery telefonów oraz adresy poczty elektronicznej za pomocą których Zamawiający będzie mógł przez całą dobę dokonywać zgłoszeń o ewentualnych usterkach lub awariach w objętym opieką serwisową sprzęcie,
 - 3) listę pracowników Wykonawcy przewidzianych do realizacji zamówienia wraz z danymi kontaktowymi oraz informacją o posiadanych przez nie certyfikatach w zakresie obsługi/konfiguracji urządzeń Cisco, dla pracowników tych Zamawiających utworzy konta umożliwiające zdalny dostęp do urządzeń objętych wsparciem technicznym.
2. Dostarczenie dokumentów jest warunkiem dokonania płatności, o których mowa w § 5 ust. 1 pkt. 3.

§5

Cena i sposób zapłaty

1. Za wykonany i odebrany przedmiot umowy, o którym mowa w §1 ust.1 pkt 1), Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości:
 - 1) netto: _____ PLN (słownie: _____),

- 2) podatek VAT: _____ PLN (słownie: _____),
 - 3) brutto: _____ PLN (słownie: _____).
2. Faktury będą wystawiane przez Wykonawcę na dane:
*Centrum Usług Informatycznych we Wrocławiu,
ul. Namysłowska 8, 50-304 Wrocław,
NIP: 897-179-38-46*
3. Jeżeli w czasie obowiązywania niniejszej umowy nastąpi zmiana przepisów prawa podatkowego, Wykonawca doliczy do wynagrodzenia netto, podatek VAT zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury VAT.
 4. W kwocie wynagrodzenia mieści się całkowity koszt wykonania przedmiotu umowy.
 5. Wykonawca dostarczy Zamawiającemu fakturę wraz z kopią protokołu odbioru końcowego.
 6. Zamawiający ma obowiązek zapłaty faktury w terminie 30 dni od daty jej otrzymania.
 7. Płatność dokonana zostanie przelewem na konto Wykonawcy wskazane na fakturze.
 8. Za dzień zapłaty uważa się datę przyjęcia przez bank Zamawiającego polecenia przelewu środków na konto Wykonawcy.
 9. W przypadku niezapłacenia wynagrodzenia w terminie Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe za opóźnienie.

§6

Kary umowne

1. Odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, Strony opierają na zasadzie kar umownych płatnych w następujących przypadkach:
 - 1) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w przypadku opóźnienia w stosunku do terminu o którym mowa w par. 2 ust. 1 – w wysokości 0,25% całkowitego wynagrodzenia umownego brutto określonego w §5 ust. 1 pkt 3 za każdy dzień opóźnienia, nie więcej jednak niż wartość przedmiotu umowy,
 - 2) Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w przypadku opóźnienia w realizacji przedmiotu umowy w stosunku do określonego w umowie poziomu 8x5xNBD z czasem reakcji 4 godziny w wysokości 0,1% wynagrodzenia umownego brutto określonego w §5 ust. 1 pkt 3 za każdą godzinę opóźnienia, nie więcej jednak niż wartość przedmiotu umowy.
2. W przypadku odstąpienia od umowy z powodu okoliczności za które odpowiada druga Strona, Strona odpowiedzialna zobowiązana jest do zapłaty Stronie odstępującej od umowy kary umownej – w wysokości 25% wynagrodzenia umownego brutto określonego w §5 ust. 1 pkt 3.

3. W przypadku opóźnienia w realizacji umowy Zamawiający wyznaczy Wykonawcy dodatkowy termin na wykonanie umowy, oraz może żądać zapłaty kary umownej, w wysokości określonej w ust 1. W przypadku, gdy opóźnienie Wykonawcy w realizacji przedmiotu umowy wynosi co najmniej 7 dni, Zamawiający może odstąpić od umowy, zachowując roszczenie o zapłatę kar umownych należnych mu za okres od dnia powstania opóźnienia do dnia odstąpienia od umowy.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych wynikających z Kodeksu Cywilnego również w przypadku, gdy na skutek błędów lub zaniechań Wykonawcy Zamawiający poniósł szkody bezpośrednio związane z działaniem (lub brakiem działania) Wykonawcy.
5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych również z należnego mu wynagrodzenia.
6. Kary umowne nie będą naliczane za opóźnienie, które nastąpi w wyniku wystąpienia siły wyższej, rozumianej jako nieprzewidziane zdarzenie powstałe poza kontrolą stron umowy, którego nie mogły przewidzieć, ani mu zapobiec, pomimo dołożenia wszelkich starań. W przypadku jej wystąpienia strona dotknięta działaniem siły wyższej niezwłocznie powiadomi pisemnie drugą stronę umowy. Obie strony uzgodnią tryb dalszego postępowania w terminie 7 dni.

§7

Serwis naprawczy

1. W okresie trwania umowy Wykonawca będzie nieodpłatnie usuwał wszystkie awarie i usterki uniemożliwiające lub utrudniające ciągłą pracę urządzeń objętych wsparciem technicznym.
2. Awarie oraz usterki będą zgłaszane przez Zamawiającego pisemnie lub za pomocą portalu zgłoszeniowego www Wykonawcy lub telefonicznie lub drogą poczty elektronicznej. Zgłoszenie zawierać będzie lokalizację (adres), dane osoby zgłaszającej, datę i godzinę sporządzenia zgłoszenia, opis awarii/usterki.
3. Wykonawca rozpocznie akcję serwisową w czasie nie dłuższym niż 4 godziny od zgłoszenia (czas reakcji). Przez rozpoczęcie akcji serwisowej rozumie się osobiste przybycie na miejsce awarii pracownika Wykonawcy - certyfikowanego specjalisty, przewidzianego do realizacji zadania, posiadającego certyfikat producenta sprzętu lub podjęcie czynności naprawczych poprzez szyfrowaną sesję zdalną, o ile taki kanał będzie można zestawić i jeżeli usunięcie awarii będzie w ten sposób możliwe.

4. Wykonawca zobowiązuje się usunąć rzeczywiste usterki i przywrócić pełną sprawność i funkcjonalność systemu w terminie wynikającym z przyjętego poziomu wsparcia 8x5xNBD.
5. Akcje serwisowe realizowane będą na miejscu u Zamawiającego w godzinach pracy Centrum Usług Informatycznych, a w wyjątkowych sytuacjach także poza godzinami pracy (okno serwisowe w czwartek od godziny 18).
6. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki awarii/usterki sprzętu, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności przekroczy gwarantowany okres, o którym mowa w ust. 4, Wykonawca dostarczy własnym transportem równoważny sprzęt zastępczy w czasie przewidzianym na naprawę i udostępni go Zamawiającemu. Fakt dostarczenia sprzętu zastępczego odnotowuje się na zgłoszeniu awarii.
7. W przypadku wymiany dysku twardego nośnik pozostaje u Zamawiającego.
8. W okresie udzielonej gwarancji Wykonawca świadczyć będzie telefonicznie oraz za pomocą poczty elektronicznej usługę typu "help-desk" dostępną 24 godziny na dobę.
9. Zamawiający może zapewnić zdalny dostęp VPN, który będzie udostępniany Wykonawcy w celu wykonania konkretnej czynności w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
10. W ramach oferowanego serwisu Wykonawca zorganizuje i zapewni dostęp do serwisów on-line Wykonawcy (uprzywilejowany dostęp przez dedykowane konto autoryzowane nazwą użytkownika i hasłem).

§8

Zasada poufności

1. Umowa jest jawna i podlega udostępnieniu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej.
2. Wykonawca ma obowiązek traktować wszelkie dokumenty i informacje uzyskane w związku z realizacją Umowy jako poufne i objęte tajemnicą służbową. Wykonawca nie może, w jakiegokolwiek formie, w całości lub części, publikować lub ujawniać tych dokumentów, zarówno w trakcie wykonywania umowy jak i po jej zakończeniu, bez względu na sposób i formę w jakiej zostały przekazane, chyba że uzyskał pisemną zgodę Zamawiającego.
3. Jakiegokolwiek dokumenty inne niż umowa, pozostają własnością Zamawiającego i podlegają zwrotowi na żądanie Zamawiającego wraz ze wszystkimi kopiami oraz nośnikami, na których dokumenty zostały zapisane w wersji elektronicznej po zakończeniu realizacji umowy.

§9

Zapisy umowne dotyczące możliwości uzyskania zdalnego dostępu

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej MAN Wrocław w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji umowy (usługa VPN) z zastrzeżeniem zapisu w par.7 ust.9.
2. Warunkiem uzyskania dostępu do usługi będzie przekazanie Zamawiającemu listy pracowników Wykonawcy uprawnionych do otrzymania dostępu VPN oraz informacji na temat zasobów sieci, do których chce uzyskać dostęp zdalny.
3. Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zmianach w strukturze organizacyjnej projektu mającej wpływ na zawartość listy pracowników, o której mowa w ust. 2 (np. zwolnienie pracownika).
4. Wykonawca jest zobowiązany do nie ujawniania osobom niezaangażowanym w realizację projektu informacji mogących umożliwić uzyskanie dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego przez osoby niepowołane.
5. Dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej jest udzielany na okres trwania umowy lub zobowiązań wynikających z faktu jej zawarcia (np. konieczność świadczenia usługi serwisu gwarancyjnego).
6. Zamawiający nie gwarantuje ciągłego działania usługi VPN jednak dołoży on wszelkich starań, aby przerwy w dostępie działania usługi były jak najkrótsze.
7. Brak dostępu zdalnego do zasobów VPN nie będzie powodować żadnych roszczeń Wykonawcy w stosunku do Zamawiającego.
8. Zamawiający przekaze Wykonawcy instrukcję umożliwiającą instalację oraz konfigurację oprogramowania umożliwiającego zdalny dostęp do sieci teleinformatycznej Zamawiającego.

§10

Postanowienia końcowe

1. Jeżeli okaże się, że do sprawnej realizacji umowy niezbędne jest dokonanie wzajemnych dodatkowych uzgodnień, Strony poczynią te uzgodnienia niezwłocznie.
2. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego informowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu siedziby i o każdej innej zmianie w działalności Wykonawcy mogącej mieć wpływ na realizację umowy. W przypadku niedopełnienia tego obowiązku Wykonawcę będą obciążać ewentualne koszty mogące wyniknąć wskutek zaniechania.

3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych, a w sprawach tam nieunormowanych przepisy ustawy Kodeks Cywilny.
4. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przenieść wierzytelności na osobę trzecią.
5. Wszelkie spory, jakie mogą wyniknąć pomiędzy Stronami w związku z realizacją postanowień niniejszej umowy, będą rozwiązywane polubownie.
6. W razie braku możliwości porozumienia się Stron w terminie dłuższym niż 30 dni, spór poddany zostanie rozstrzygnięciu sądu właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
7. Przedstawicielami stron w sprawach merytorycznych związanych z realizacją niniejszej umowy będą:
 - 1) ze strony Zamawiającego: _____ oraz _____,
 - 2) ze strony Wykonawcy: _____.
8. Przedstawiciele Stron mają prawo do jednoosobowego podpisywania protokołów odbioru, odmów odbioru, dokonywania oświadczeń i uzgodnień oraz podejmowania decyzji w zakresie niezbędnym do realizacji umowy zgodnie z jej zapisami.
9. Zmiana osób wskazanych powyżej wymaga powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej i nie wymaga zmiany niniejszej umowy.
10. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden otrzymuje Wykonawca. Wszystkie egzemplarze posiadają jednakową moc prawną.
11. Załącznikiem do umowy jest Specyfikacja techniczna przedmiotu zamówienia.

*Sprawdzono pod względem celowości, legalności i zasadności.
Klasyfikacja budżetowa:*

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY