Załącznik nr 5

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG INFORMATYCZNYCH

zawarta w Krakowie, w dniu ….. marca 2017 roku pomiędzy:

Międzynarodowym Centrum Kultury w Krakowie, państwową instytucją kultury z siedzibą w Krakowie, pod adresem 31-008 Kraków, Rynek Główny 25, wpisaną do Rejestru Państwowych Instytucji Kultury, prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod Nr RIK -2/92- zwaną dalej „Zamawiającym” – reprezentowaną przez:

1)

2)

a ………………………………………………………………..

reprezentowaną przez: ………………………………………….

zwanym dalej „Wykonawcą”

§1.

Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie usług doradczych i serwisowych w zakresie:

1.Zapewnienia ciągłości funkcjonowania usług komputerowo-serwisowych uruchomionych w siedzibie Zamawiającego, w tym usuwanie awarii o których mowa w §2 ust. 4 i 5.

2.Opieki nad sprzętem komputerowym (serwery, stacje robocze, drukarki, elementy sieci i inne) w siedzibie Zamawiającego oraz przeprowadzania okresowych konserwacji i rozbudowy.

3. Regularnego wykonywania kopii bezpieczeństwa zawartości dysków twardych serwerów, wykonywania kopii archiwalnych zawartości tych dysków oraz skanowania plików przechowywanych przez użytkowników, zgodnie z przyjętymi zasadami.

4.Monitorowania poprawnego działania serwerów, sieci oraz jej elementów aktywnych, zarówno osobiście, jak i zdalnie, przy pomocy przeznaczonego do tego celu oprogramowania. Zamawiający zapewnia dostęp do oprogramowania osobom upoważnionym wskazanym przez Wykonawcę.

5.Stałe monitorowanie warunków bezpieczeństwa funkcjonowania serwerów oraz stacji roboczych.

6.Podłączanie do sieci i konfigurowanie stacji roboczych oraz drukarek sieciowych.

7.Zakładanie nowych kont sieciowych oraz usuwanie niepotrzebnych. Ustala się, że nowe konta zakładane są i likwidowane na polecenie osób upoważnionych.

8.Udostępnianie i konfigurowanie nowych serwisów oraz zasobów sieciowych.

9.Instalowanie, reinstalowanie i konfigurowanie systemów operacyjnych oraz oprogramowania.

10.Prowadzenie globalnej ochrony antywirusowej zasobów i oprogramowania na serwerach oraz stacjach roboczych, a także ochrony antyspamowej na serwerze pocztowym.

11.Przeprowadzanie corocznego audytu oprogramowania zainstalowanego na stacjach roboczych wszystkich użytkowników i usuwanie programów, które uznane zostaną za niezgodne z zasadami użytkowania stacji roboczych przez osobę upoważnioną przez Zamawiającego.

12.Koordynacja usług zaopatrzeniowych i serwisowych obejmujących serwery, stacje robocze, urządzenia drukujące oraz sieciowe.

13.Przeprowadzanie inwentaryzacji zasobów informatycznych.

14.Opiniowanie i konsultowanie rozwiązań związanych z funkcjonowaniem sieci wewnętrznej i zewnętrznej, serwerów, oprogramowania zainstalowanego na serwerach i stacjach roboczych oraz zakupu i modyfikacji sprzętu komputerowego.

15.Proponowanie i opiniowanie nowych, optymalnych rozwiązań dotyczących sieci wewnętrznej i zewnętrznej, serwerów i serwisów na nich zainstalowanych, stacji roboczych i oprogramowania na nich zainstalowanego.

§2.

1.W ramach usług wymienionych w §1 Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania czynności wymienionych w treści oferty z dnia ……….. – stanowiącej integralną część niniejszej umowy.

2.Umową serwisową objęty jest sprzęt informatyczny znajdujący się w siedzibie Zamawiającego tj. w Krakowie przy Rynku Głównym 25.

3.Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi opisane w umowie w ramach dyżurów w siedzibie Zamawiającego w godzinach od 9.00 do 17.00 oraz w inne niż ustalone w harmonogramie dni tygodnia, po uprzednim uzgodnieniu z Kierownikiem Biura Administracji Zamawiającego. Nie ogranicza to możliwości wykonawcy do świadczenia usług zdalnie.

4.Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznej reakcji na zgłaszane w godzinach od 9 do 17 awarie i problemy, w sposób określony w §8 , jednak nie później niż w ciągu …. godzin.

5.Jeżeli zdiagnozowanie i usunięcie awarii, bądź problemu nie jest możliwe zdalnie, Wykonawca zobowiązuje się przysłać kompetentnego pracownika do siedziby MCK w czasie nie dłuższym niż …..minut.

§3.

1.Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za działanie osób trzecich (np. dostawców usług teleinformatycznych czy energii elektrycznej), a także za działanie siły wyższej.

2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości realizacji obowiązków wynikających z §2 z winy Zamawiającego.

§4.

Usługi wymienione w §1 dostępne będą dla Zamawiającego w całym okresie obowiązywania umowy przy czym w przypadku wykorzystania w ramach dyżurów ponad 32 godziny w jednym tygodniu, godziny nadmiarowe mogą zmniejszyć liczbę godzin dyżurów w innym tygodniu po uzgodnieniu z Kierownikiem Biura Administracji Zamawiającego. Uzgodnienie powinno mieć formę pisemną (m.in. pocztą elektroniczną).

§5.

1.Z tytułu wykonywania przedmiotu umowy Wykonawca będzie otrzymywał od Zamawiającego wynagrodzenie miesięczne w zryczałtowanej kwocie ……. zł (słowie: ) za jeden miesiąc kalendarzowy wykonywania przedmiotu umowy – plus podatek od towarów i usług (VAT) w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów ustalone na podstawie oferty wykonawcy wynikające z podzielenie ceny brutto za cały przedmiot umowy przez liczbę miesięcy obowiązywania umowy. (Wartość netto: ……. zł, brutto: ……… zł za cały przedmiot~~u~~ umowy).

2.Płatność wynagrodzenia Wykonawcy o jakim mowa w ust. 1 będzie dokonywana przez Zamawiającego z dołu, jeden raz w miesiącu kalendarzowym, na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę po upływie danego miesiąca kalendarzowego wykonywania przedmiotu umowy i obejmującej wynagrodzenie za miesiąc – przelewem bankowym na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w tej fakturze, w terminie do 30 dni od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego.

3.Strony nie dopuszczają żadnych waloryzacji ceny w trakcie realizacji przedmiotu umowy z zastrzeżeniem zmiany stawki podatku VAT i wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę oraz zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne- **jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez wykonawcę** Zwiększenie wynagrodzenia, jest dopuszczalne o kwotę nie większą niż udokumentowany wzrost kosztów świadczenia usługi. Warunkiem dokonania zmian, o których mowa w niniejszym ustępie jest złożenie uzasadnionego wniosku przez Stronę inicjującą zmianę lub sporządzenie przez Strony stosownego protokołu. Warunkiem wprowadzenia zmian określonych w zdaniu pierwszym jest wykazanie przez Wykonawcę w formie pisemnej, iż zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przez Wykonawcę Przedmiotu Umowy. Powyższe zmiany obowiązywać będą od daty wejścia w życie aktów prawnych wprowadzających powyższe zmiany.

**4.** Żadna ze Stron nie ma prawa dokonywać cesji, przeniesienia bądź obciążenia swoich praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

**5.**Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności i będą dopuszczalne w granicach unormowania artykułu 144 ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r. poz. 2164 z późn. zm.).

§6.

1. Każda interwencja serwisowa raportowana będzie przez Wykonawcę. Zamawiający zobowiązuje się do zapoznania się z treścią raportu i zatwierdzenia przez podpisanie, bądź w przypadku uwag co do wykonania usługi, wpisania ich do raportu serwisowego.
2. Prace realizowane w ramach zgłoszeń określonych w podkryteriach 14.4.1 i 14.4.2 SIWZ-u są wpisywane przez Wykonawcę do rejestru prowadzonego przez Zamawiającego wraz z czasem realizacji z dokładnością do 5 min.
3. Zgłoszenie może być dokonane telefonicznie lub pocztą elektroniczną.
4. Załącznikiem do listy osób wskazanych przez Wykonawcę w Tabeli 2 formularza oferty są dokumenty, o których mowa w podkryterium 14.4.3 SIWZ-u.
5. Wykonawca może dokonać zamiany osoby wskazanej w ust.4 na inną pod warunkiem, że nowy pracownik posiada nie niższe kwalifikacje, co Wykonawca zobowiązany jest potwierdzić dokumentami określonymi w ust. 4.

§7.

Zamawiający zobowiązuje się do udostępniania pomieszczeń oraz sprzętu komputerowego w celu realizacji zadań wynikających z umowy. W szczególnych wypadkach po uzgodnieniu z Kierownikiem Biura Administracji lub osobą przez niego upoważnioną Zamawiający zobowiązuje się do umożliwienia wykonywania zadań serwisowych wynikających z umowy poza zwyczajnym czasem pracy Zamawiającego tj. w godz. od 16 do 20 w dniach poniedziałek-piątek oraz w soboty od 8 do 16 z powodu:

1.Konieczności dokończenia rozpoczętych czynności serwisowych;

2.Usunięcie poważnej awarii uniemożliwiającej wykonywanie podstawowych zadań informatycznych na wszystkich stanowiskach komputerowych.

§8.

Zgłoszenie serwisowe przekazywane będą następującymi sposobami:

1. Telefonicznie -

2. Tel. Opiekuna -

3. e-mail-adres -

4. Fax -

§9.

1.Umowa zostaje zawarta na czas od dnia 1 kwietnia 2017 roku do dnia 31 marca 2020 roku .

2.W przypadku rażącego naruszenia obowiązków przez Wykonawcę, Zamawiający może umowę rozwiązać bez wypowiedzenie. Za rażące naruszenie swoich obowiązków uważa się w szczególności:

- brak niezwłocznej reakcji na zawiadomienie o konieczności interwencji serwisowej,

-wykorzystanie wszelkich informacji uzyskanych od Zamawiającego w celach innych niż związane z realizacją przedmiotu umowy,

- niezachowanie warunków pracy wynikających z przepisów BHP,

- niewykonanie obowiązków określonych w § 1 pomimo wezwania złożonego przez Zamawiającego.

3.Strony ustalają, że obowiązującą je formą odszkodowania będą kary umowne z następujących tytułów i w podanych wysokościach:

Wykonawca płaci Zamawiającemu kary umowne:

1) za brak reakcji na zgłoszoną awarię lub problem przed upływem średniego czasu naprawy, tj. ……godzin – w wysokości 200 zł za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia reakcji na awarie i problemy,

2) za zwłokę ponad …… minut w przybyciu pracownika Wykonawcy do siedzibie MCK w celu usunięcia awarii w sytuacji opisanej w §2 ust.5 – w wysokości 200 zł za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia.

§10.

1.Wykonawca zarówno w trakcie jak i po zakończeniu obowiązywania niniejszej umowy, zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich informacji, które uzyskał w trakcie wykonywania niniejszej umowy, a w szczególności Wykonawca zobowiązuje się do nie przekazywania i nie ujawniania oraz nie wykorzystywania w jakikolwiek sposób wszelkich informacji, materiałów oraz danych stanowiących tajemnice w rozumieniu art. 11 ust.4 ustawy O zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16 kwietnia 1993 r., tajemnicy bankowej w rozumieniu art.104 ustawy Prawo bankowe z dnia 29 sierpnia 1997 r. oraz danych osobowych w rozumieniu ustawy O ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r.

2. Wykonawca zobowiąże swoich pracowników wykonujących czynności objęte niniejszą umową do przestrzegania zasad zawartych w §10 pkt.1.

§11.

W sprawach nie unormowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.

§12.

Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem VAT i posiada nr NIP: 675-10-00-104 i upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez swojego podpisu.

§13.

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Kraków, dnia roku

-------------------------------------- ---------------------------------------

 Zamawiający Wykonawca