

UMOWA NR (wzór)

W dniu.....2017 r. w Warszawie pomiędzy:

Biblioteką Publiczną im. Księdza Jana Twardowskiego w Dzielnicy Praga – Północ m.st. Warszawy z siedzibą w Warszawie, ul. Skoczylasa 9,

NIP, REGON reprezentowaną przez:

1. -
2. -

zwanym w treści umowy „**ZAMAWIAJĄCYM**”,

a

....., z siedzibą w, ul., działającą w oparciu o wpis do pod numerem prowadzonym przez, posiadającą NIP, REGON

zwaną w treści umowy „**WYKONAWCĄ**”,

została zawarta umowa następującej treści:

§ 1

Strony oświadczają, że Umowa została zawarta w wyniku udzielenia zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z art. 39 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164 z późn. zm.), zwanej dalej Ustawą Pzp.

§ 2 DEFINICJE

1. Awaria – to stan niesprawności stacji roboczej, serwera lub oprogramowania uniemożliwiający lub ograniczający ich funkcjonowanie.
2. Czas reakcji - czas od momentu zgłoszenia usługi serwisowej do momentu podjęcia przez serwis pierwszych działań mających na celu usunięcie awarii - w ciągu tego czasu pracownik serwisu musi nawiązać kontakt ze zgłaszającym i podjąć wstępne czynności w celu diagnozy i usunięcia awarii.
3. Czas naprawy - czas od momentu zgłoszenia awarii do momentu przywrócenia urządzenia do stanu technicznego sprzed awarii lub do podstawienia i uruchomienia równoważnego funkcjonalnie urządzenia zastępczego na czas naprawy - poprzez urządzenie funkcjonalnie równoważne należy rozumieć urządzenie o parametrach takich samych lub lepszych.
4. Sprzęt informatyczny – stacja robocza, serwer, monitor, drukarka oraz pozostała infrastruktura techniczna.

5. Oprogramowanie – wszelkie aplikacje, systemy informatyczne, programy użytkowe i inne zainstalowane na sprzęcie informatycznym.

§ 3 PRZEDMIOT UMOWY I OBOWIĄZKI WYKONAWCY

- 1 W ramach realizacji przedmiotu umowy Zamawiający zleca a Wykonawca przyjmuje do realizacji usługi serwisowania i administrowania oprogramowaniem zainstalowanym na stacjach roboczych i serwerach Zamawiającego oraz usługi napraw sprzętu informatycznego, zgodnie z ofertą stanowiącą Załącznik Nr 1, obejmujące:
 - 1.1 administrowanie siecią lokalną i rozległą (WAN) łączącą oddziały Zamawiającego
 - 1.2 administrowanie infrastrukturą serwerową, w tym poczty elektronicznej Exchange, systemem Sharepoint, usługą katalogową Active Directory i systemu Aleph, będącą w posiadaniu Zamawiającego, za pośrednictwem łączy telekomunikacyjnych,
 - 1.3 administrację systemem wirtualizacji Microsoft Hyper-V,
 - 1.4 wykonywanie kopii zapasowych danych i konfiguracji dla serwerów: Exchange, AD, Sharepoint, SQL oraz urządzeń sieciowych. Zamawiający dostarczy wymagane oprogramowanie do realizacji usługi backupu,
 - 1.5 administrowanie infrastrukturą serwerową, w tym poczty elektronicznej i systemu Aleph, będącą w posiadaniu Zamawiającego, za pośrednictwem łączy telekomunikacyjnych,
 - 1.6 zamawiający zapewnia dostarczenie usługi DNS i administrację: domeną lokalną, domenami publicznymi i serwerem DNS.
 - 1.7 bieżącą konfigurację oprogramowania,
 - 1.8 instalowanie wszelkich uaktualnień oprogramowania,
 - 1.9 przeprowadzanie okresowych comiesięcznych przeglądów okresowych urządzeń serwerowych i sieciowych wraz z dostarczeniem raportu dotyczącym zakresu wykonanych prac,
 - 1.10 W ramach usługi serwisowania i administrowania Wykonawca zapewni wsparcie obejmujące swoim zakresem:
 - a) opieka konsultantów wsparcia świadczona w dni robocze przez 11h na dobę (8:00-19:00), w soboty przez 6h na dobę (9:00-15:00),
 - b) zapewnienie minimum 4 aktywnych konsultantów do godziny 16.00 w dni robocze,
 - c) zapewnienie minimum 2 aktywnych konsultantów po godzinie 16.00 w dni robocze i w sobotę,
 - d) zgłoszenie potrzeby skorzystania z opieki serwisowej i rozwiązanie problemu może być dokonywane w postaci: zgłoszenia telefonicznego poprzez jeden dedykowany numer, za pomocą poczty elektronicznej i systemu zgłoszeniowego Service Desk,
 - e) każde zgłoszenie musi zostać automatycznie odnotowane w systemie zgłoszeń Service Desk,
 - f) osoba zgłaszająca musi otrzymać za pośrednictwem poczty elektronicznej powiadomienie o przyjęciu zgłoszenia i jego rozwiązaniu,
 - g) wykonawca jest zobowiązany posiadać system ewidencji zgłoszeń, wraz z możliwością wygenerowania comiesięcznych raportów,
 - h) wykonawca jest zobowiązany uruchomić system monitoringu dla usług i serwerów ujętych w przedmiocie zamówienia.
 - 1.11 usuwanie problemów z prawidłowym funkcjonowaniem oprogramowania w ramach administrowania nimi lub ramach awarii zgłaszanych przez użytkowników,
 - 1.12 kontakt z dostawcami usług IT i telekomunikacyjnych,

- 1.13 utrzymanie serwisu internetowego i katalogów bibliotecznych,
1.14 dostarczenie systemu do monitorowania infrastruktury informatycznej spełniającego poniższe funkcjonalności:

a) ogólnie cechy:

- System monitoringu musi umożliwiać monitoring dostępności i bezpieczeństwa usług informatycznych.
- System monitoringu musi umożliwiać indywidualną konfigurację monitorów – musi umożliwiać dogłębne monitorowanie usług / aplikacji.
- System monitoringu musi korzystać z wielu agentów jednocześnie – monitoring musi być prowadzony z wewnętrznych struktur klienta oraz publicznej sieci Internet.
- System monitoringu powinien pozwalać na monitorowanie dostępności zewnętrznych usług, np. dostępność usług będących w outsourcingu IT, dostępność łącza głównego i zapasowego,.
- System monitoringu powinien umożliwiać generowanie szczegółowych raportów dostępności, bezpieczeństwa i zdarzeń dotyczących monitorowanych usług.
- System monitoringu powinien być realizowany w oparciu o elementy metodologii ITIL (Information Technology Infrastructure Library)
- System monitoringu musi funkcjonować w modelu SaaS (Software as a Service)

b) funkcjonalność:

- Monitoring powinien wykorzystywać: SNMP, HTTP/S, DNS, FTP, NNTP, POP3, SPOP3, SMTP, SSH, Telnet, IMAP.
- System monitoringu musi posiadać intuicyjny interfejs dostępny poprzez WEB.
- Wymagane metody prezentacji danych:
Dashbord – prezentująca w trybie online stany monitorowanych usług informatycznych.
Wykresy - graficzna prezentacja danych liczbowych w dowolnie zdefiniowanych okresach.
Dane tabelaryczne – szczegółowe dane dotyczące usług objętych monitoringiem.
- System monitoringu musi weryfikować dostępność usług informatycznych w oparciu o urządzenia, które posiadają adres IP, np. serwery, urządzenia sieciowe.
- System monitoringu musi monitorować usługi oparte o Windows, Linux/Unix jak i MacOS.
- System monitoringu musi umożliwiać porównywanie i zestawienia danych historycznych.
- System powinien umożliwiać generowanie raportów z dostępności usług i ich trendów, historię alarmów i historię powiadomień.
- System monitoringu musi udostępniać możliwość generowania cyklicznych raportów według indywidualnie określonego harmonogramu.
- System monitoringu powinien monitorować dostępność usług informatycznych zlokalizowanych w sieci LAN, WAN, Internet
- System monitoringu powinien umożliwiać monitorowanie bezpieczeństwa aplikacji, poprzez przeprowadzenie cyklicznych testów penetracyjnych identyfikujących poszczególne podatności aplikacji czy systemów.
- System monitoringu musi umożliwiać analizę podatności wg. OWASP
- System monitoringu powinien umożliwiać monitorowanie serwisów internetowych, usług, na każdym etapie według zdefiniowanych scenariuszy.

- Zdefiniowany scenariusz – cykliczne wykonywanie krytycznych z punktu biznesowego czynności jakie modelowy użytkownik wykonuje w aplikacji / usłudze.
- System monitoringu powinien pozwalać na zbieranie informacji o zdarzeniach i ich korelację.
- System powinien wskazywać wąskie gardła w krytycznych elementach infrastruktury informatycznej.
- System monitoringu musi umożliwiać powiadomienia przez e-mail, sms, komunikator według indywidualnie ustawionego harmonogramu lub w wypadku wystąpienia zdarzenia.
- System monitoringu powinien wspomagać planowanie przestojów i przerw serwisowych w ramach infrastruktury informatycznej.
- System monitoringu musi zapewniać wsparcie dla wielu typów użytkowników: Zarząd, Kadra kierownicza, Inżynierowie
- System monitoringu musi posiadać przejrzysty interfejs dostępny przez WEB, powinien umożliwiać personalizację widoku indywidualnie dla każdego użytkownika.
- System powinien pozwalać na śledzenie i eskalację historii powiadomień.
- System monitoringu musi umożliwić integracje z systemami: Ticketowymi, Workflow, Service Desk.

c) budowa:

- Wymagane elementy składowe systemu monitoringu:
 Aplikacja / Usługa – powinna móc przyjąć następujące stany: Ok, Ostrzeżenie, Krytyczne, Brak danych
 Host (np. Serwer , Urządzenie sieciowe)
 Monitor – konkretna zmienna (np. Obciążenie CPU, użycie łącza internetowego)
 powinna móc przyjąć następujące stany: Ok, Ostrzeżenie, Krytyczne, Brak danych
- System monitoringu musi umożliwiać dowolne tworzenie obiektów typu: Aplikacja, w której mogą znajdować się obiekty typu : Host lub Monitor.
- Przykład:
 Poczta Elektroniczna (typ: Aplikacja)
 Router (typ: Host) / Obciążenie łącza internetowego (typ: Monitor)
 Serwer POCZTOWY (typ: Host) / CPU (typ: Monitor)
 Serwer DNS (typ: Host) / Usługa DNS (typ: Monitor)
 Bramka AntySPAM: (typ: Host) / Blacklist (RBL) (typ: monitor)
- Wymagana struktura systemu monitoringu:
 Aplikacja www
 Aplikacja mobilna
 Centralny System Przetwarzania
 Agent zewnętrzny (źródło danych, agenci umiejscowieni w różnych DataCenter wykorzystujący sieć publiczną INTERNET)
 Agent wewnętrzny (źródło danych, agenci umiejscowieni w wewnętrznych strukturach sieci Zamawiającego)
- System monitoringu powinien umożliwiać korzystanie z wielu agentów jednocześnie, zarówno wewnętrznych jak i zewnętrznych.
- Użytkownicy muszą posiadać dostęp do bieżących oraz historycznych raportów.

d) funkcje administracyjne:

System monitoringu musi umożliwiać:

- Tworzenie i zarządzanie użytkownikami.
- Nadawanie użytkownikom ról
Role - zdefiniowanie uprawnień do wykonywania operacji dla każdego elementu systemu monitoringu w trybie zarządzenie lub podgląd
- Tworzenie i zarządzanie grupami kontaktów – grupowanie użytkowników wg indywidualnych potrzeb organizacji.
- Tworzenie i zarządzanie dyżurami – ustalanie indywidualnego harmonogramu dyżurów administratorów, którzy będą otrzymywali powiadomienia o zdarzeniach.
- Tworzenie i zarządzanie kanałami komunikacyjnymi – musi być możliwość konfiguracji metody powiadomień z uwzględnieniem indywidualnych harmonogramów dla każdego użytkownika systemu.
- Konfiguracja monitorów – indywidualna konfiguracja zakresów statusów w ujęciu procentowym lub liczbowym dla każdego monitora oddzielnie.
- System monitoringu powinien umożliwiać konfigurację cyklicznych raportów uwzględniających ich rodzaj, przypisanych do kontaktów lub grup kontaktów, dyżurów, reguł zdarzeniowych oraz konkretnych monitorów.
- System monitoringu powinien być aplikacją webową przygotowaną pod kątem wykorzystania na urządzeniach mobilnych.
- System monitoringu powinien być zlokalizowany w profesjonalnym Data Center, powinna być zapewniona dostępność w trybie 24/7/365.

1.15 ASI – składanie okresowych sprawozdań z funkcjonowania systemu,

1.16 doradztwo techniczne i technologiczne,

1.17 zapewnienie raz w roku szkoleń dla pracowników z zakresu obsługi komputera i pakietu Office.

1.18 monitorowanie działania łącz telekomunikacyjnych, współpraca z operatorami w celu jak najszybszego usunięcia przerw w dostępie do sieci Internet,

2 Wykaz lokalizacji Zamawiającego i stacji roboczych oraz serwerów i zainstalowanego na nich oprogramowania stanowi Załącznik Nr 2 do umowy.

3 Wykonawca zapewni serwisowanie, o którym mowa w pkt 1 w miejscu pracy sprzętu informatycznego (zgodnie z Załącznikiem Nr 2 do umowy) wraz z kwalifikowaną diagnostyką i obsługą naprawczą. Świadczenie usługi powinno zagwarantować wykonanie kompleksowej naprawy przez Wykonawcę wraz z przywróceniem pełnego funkcjonowania sprzętu informatycznego i oprogramowania. W przypadku awarii dysku twardego (HDD) i potrzeby jego wymiany, uszkodzony dysk pozostaje własnością Zamawiającego.

4 Świadczenie usługi serwisowej odbywać się będzie w następujących reżimach czasowych:

4.1 czas reakcji - wynoszący do 4 godzin licząc od momentu zgłoszenia serwisowego dla zdarzeń krytycznych, o których mowa w pkt 13.

4.2 czas reakcji – wynoszący do 12 godzin licząc od momentu zgłoszenia serwisowego dla zdarzeń nie wymienionych w pkt 13 umowy.

4.3 czas naprawy dla zdarzeń krytycznych, o których mowa w pkt 13 umowy do 12 godzin licząc od momentu zgłoszenia serwisowego.

4.4 czas naprawy dla zdarzeń nie wymienionych w pkt 13 umowy, do 48 godzin licząc od momentu zgłoszenia serwisowego.

5 W szczególnie uzasadnionych przypadkach, na wniosek Wykonawcy, czas naprawy, o którym mowa w pkt 4.3 i 4.4 może być wydłużony za zgodą Zamawiającego. Fakt taki każdorazowo będzie

potwierdzany pisemnie przez Zamawiającego na Karcie zgłoszenia serwisowego stanowiącej Załącznik Nr 3 do umowy. W wypadku zgody Zamawiającego na wydłużenie czasu naprawy postanowień § 7 pkt 1 nie stosuje się.

- 6 Awaryjne będą zgłaszane przez Zamawiającego w godzinach od 8:00 do 20:00, telefonicznie, faksem lub drogą mailową na numer/y i adres mailowy oraz dodatkowo w przypadku zgłoszenia telefonicznego lub drogą mailową będą potwierdzane faksem poprzez wysłanie Karty zgłoszenia serwisowego, na numer/y podany/e przez Wykonawcę. Wykaz nr faksów i telefonów oraz adres mailowy serwisu stanowi Załącznik Nr 4 do umowy. Wykonawca potwierdzi przyjęcie zgłoszenia serwisowego drogą mailową na adres Zamawiającego lub faksem na nr Zamawiającego
- 7 O zmianie nr faksów i telefonów oraz adresu e-mail Strony każdorazowo będą się informowały faxem. Zmiany nr faksów i telefonów oraz adresu e-mail nie wymagają formy aneksu.
- 8 W wypadku awarii sprzętu informatycznego Wykonawca zobowiązuje się do jego naprawy. Przed przystąpieniem do naprawy, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu do akceptacji szacunkowy kosztorys naprawy.
- 9 Naprawy sprzętu informatycznego będą odbywały się w miejscu jego zainstalowania. Naprawa sprzętu informatycznego poza miejscem jego zainstalowania wymaga uprzedniej, pisemnej zgody Zamawiającego.
- 10 Koszty części użytych do napraw, o których mowa w pkt 8 nie wchodzą w zakres przedmiotu umowy i będą rozliczane i płatne na podstawie odrębnych zleceń.
- 11 W przypadku naprawy sprzętu informatycznego trwającej dłużej niż 6 godzin dla zdarzeń krytycznych, o których mowa w pkt 13 lub w przypadku naprawy trwającej dłużej niż 48 godzin dla zdarzeń nie wymienionych w pkt 13, Wykonawca zobowiązany będzie do dostarczenia i uruchomienia urządzenia zastępczego, o parametrach takich samych lub lepszych od parametrów uszkodzonego urządzenia.
- 12 Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie w czasie wykonywania usługi serwisowej.
- 13 Zdarzenia krytyczne:
 - 13.1 awaria serwerów:
 - 13.1.1 brak dostępu do zasobów na serwerze AD (np. Raporty aleph)
 - 13.1.2 brak dostępu do poczty
 - 13.1.3 brak dostępu do baz dla księgowości
 - 13.1.4 brak dostępu do baz programu bibliotecznego
 - 13.2 awaria routerów na placówkach
 - 13.2.1 brak połączenia z programem aleph
 - 13.2.2 brak dostępu do zasobów serwerowych (np. Raporty aleph)
 - 13.2.3 brak dostępu do poczty
 - 13.2.4 brak dostępu do internetu.
- 14 Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany lokalizacji urządzeń w trakcie trwania umowy. Zamawiający o zmianie lokalizacji poinformuje Wykonawcę faksem lub mailem w terminie co najmniej 7 dni przed terminem zmiany lokalizacji. Zmiana ta nie wymaga formy aneksu.
- 15 Do obowiązków Wykonawcy należy instalowanie na bieżąco uaktualnień oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie informatycznym Zamawiającego.
- 16 Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia księgi serwisowej.
- 17 Wykonawca zapewni użytkownikom telefoniczną pomoc techniczną w rozwiązywaniu problemów (help desk) dostępną w godzinach 8:00 – 18:00 w dni robocze.

- 18 Wykonawca będzie prowadził konsultacje w zakresie aktualnej oferty operatorów telekomunikacyjnych – w celu optymalizacji kosztów mediów teleinformatycznych.
- 19 Wykonawca będzie realizował umowę wyłącznie z wykorzystaniem osób wskazanych w wykazie osób w ofercie. Wykaz osób stanowi Załącznik nr 6 do umowy. Zmiana tych osób jest dopuszczalna wyłącznie w okolicznościach i w sposób określony w § 11 pkt 2.
- 20 Wykonawca prześle Zamawiającemu wszelkie kody i hasła dostępu niezbędne do obsługi oprogramowania i bieżących ich aktualizacji.

§ 4. OPCJE

- 1 Zamawiający na podstawie art. 34 ust. 5 Ustawy Pzp przewiduje prawo opcji.
- 2 Podstawowy przedmiot umowy obejmuje świadczenie usług w zakresie i sposób określony w § 3.
- 3 Opcjonalny przedmiot zamówienia obejmuje:
 - 3.1 opcja 1 – obejmuje usługę serwisowania i administrowania oprogramowaniem zainstalowanym na stacjach roboczych i serwerach Zamawiającego w zakresie określonym w § 3 przez okres kolejnych dwunastu miesięcy od daty zakończenia realizacji podstawowego przedmiotu umowy,
 - 3.2 opcja 2 - obejmuje usługę serwisowania i administrowania oprogramowaniem zainstalowanym na stacjach roboczych i serwerach Zamawiającego w zakresie określonym w § 3 przez okres kolejnych dwunastu miesięcy od daty zakończenia realizacji opcji 1.
- 4 Realizacja opcjonalnego przedmiotu umowy nastąpi po uprzednim przesłaniu przez Zamawiającego stosownej informacji do Wykonawcy, nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych przed zakończeniem realizacji podstawowego przedmiotu umowy, a w przypadku skorzystania przez Zamawiającego z kolejnego opcjonalnego przedmiotu umowy (opcja 2), nie później niż w terminie 14 dni kalendarzowych przed zakończeniem realizacji opcjonalnego przedmiotu umowy 1 (opcji 1).

§ 5. OBOWIĄZKI ZAMAWIAJĄCEGO

- 1 Zamawiający zobowiązuje się do udostępnienia Wykonawcy obiektu w celu wykonania prac serwisowych, oględzin, pomiarów, badań lub kontroli w zakresie niezbędnym do wykonania prac objętych niniejszą umową w dni robocze oraz w pozostałym czasie jeżeli zaistnieje taka potrzeba.
- 2 Zamawiający zobowiązuje się do dostarczenia Wykonawcy sprzętu komputerowego wymagającego serwisu a zlokalizowanego poza siedzibą Zamawiającego. Miejsce dostawy sprzętu zostanie ustalone podczas indywidualnych konsultacji.
- 3 Zamawiający wyraża zgodę na zestawienia połączeń sieciowych poprzez Internet przy użyciu swojego łącza celem wykonywania umowy.
- 4 Zamawiający zobowiązuje się konsultować z Wykonawcą zakupy sprzętu komputerowego i oprogramowania.

§ 6 TERMIN OBOWIĄZYWANIA UMOWY

Umowa zostaje zawarta na okres 36 miesięcy od daty zawarcia umowy, z tym że:

- 1) realizacja podstawowego przedmiotu zamówienia rozpocznie się 1 kwietnia 2017 r. i zostanie zakończona w terminie 12 miesięcy od daty rozpoczęcia realizacji umowy,
- 2) realizacja opcji 1 – rozpocznie się od daty zakończenia realizacji podstawowego przedmiotu umowy i będzie kontynuowana przez okres kolejnych dwunastu miesięcy,

- 3) realizacja opcji 2 - rozpocznie się od daty zakończenia realizacji opcji 1 świadczenie i będzie kontynuowana przez okres kolejnych dwunastu miesięcy.

§ 7. CENA UMOWY

1. Strony uzgadniają, że z tytułu wykonania przedmiotu umowy o, którym mowa w § 3, Wykonawcy w całym okresie jej obowiązywania, przysługuje łączne wynagrodzenie, zgodne z ofertą wykonawcy stanowiącą Załącznik nr 1 do umowy, w wysokości nie większej niż zł netto (słownie: netto), tj. zł brutto, w tym VAT, w tym:
 - 1) wynagrodzenie za wykonanie podstawowego przedmiotu umowy nie przekroczy kwoty zł netto (słownie: netto), tj. zł brutto w tym VAT;
 - 2) wynagrodzenie za wykonanie opcji 1 przedmiotu umowy nie przekroczy kwoty zł netto (słownie: netto), tj. zł brutto w tym VAT;
 - 3) wynagrodzenie za wykonanie opcji 2 przedmiotu umowy nie przekroczy kwoty zł netto (słownie: netto), tj. zł brutto w tym VAT;
2. Cena brutto określona w pkt 1 zawiera wszystkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu umowy, w tym koszty transportu oraz ubezpieczenia i nie może ulec zwiększeniu w czasie obowiązywania umowy z zastrzeżeniem pkt 4 i 5. W cenę umowy nie wlicza się ewentualnych opłat licencyjnych oraz opłat za uaktualnienia oprogramowania zainstalowanego na sprzęcie komputerowym Zamawiającego oraz części użytych do napraw.
3. Płatność za realizację przedmiotu umowy dokonana zostanie przez Zamawiającego w transzach miesięcznych w wysokości zł brutto, płatnych z dołu, w terminie do 14 dni od daty otrzymania przez Biblioteką Publiczną im. Księdza Jana Twardowskiego w Dzielnicy Praga – Północ m.st. Warszawy w Warszawie, ul. Skoczylasa 9, faktury VAT wystawionej w oparciu o podpisany bez zastrzeżeń protokół miesięcznej konserwacji (Załącznik nr 5 do umowy), przelewem na rachunek Wykonawcy:
4. W razie zmiany waluty obowiązującej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej lub zmiany przepisów podatkowych mających bezpośredni wpływ na ceny, w szczególności wysokości podatku VAT, Umowa zostanie zmieniona, z zachowaniem formy pisemnej. W razie zmiany waluty obowiązującej na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej wynagrodzenie Wykonawcy zostanie przeliczone zgodnie z oficjalnie obowiązującym kursem wymiany. W przypadku zmiany wysokości podatku VAT, wynagrodzenie brutto zostanie zmienione odpowiednio do zmian wysokości podatku VAT i będzie obowiązywać z dniem wejścia w życie zmienionych stawek VAT.
5. W razie zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie przepisów prawa obowiązujących w trakcie realizacji umowy lub zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne, które będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia publicznego przez wykonawcę, wysokość wynagrodzenia wykonawcy zostanie zmieniona odpowiednio do wpływu zmian na koszty wykonania zamówienia. Umowa zostanie zmieniona z zachowaniem formy pisemnej.
6. Za termin zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego zamawiającego.
7. W przypadku zwłoki w dokonaniu płatności Wykonawca może obciążyć Zamawiającego ustawowymi odsetkami.

8. Wykonawca nie może przelać wierzytelności wynikających z niniejszej umowy na osoby trzecie bez pisemnej zgody Zamawiającego.

§ 8. KARY UMOWNE I ODSTĄPIENIE OD UMOWY

1. W przypadku zwłoki w terminach, o których mowa w § 3 pkt 4, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,2 % miesięcznej transzy określonej w § 7 pkt 3 za każdą godzinę zwłoki.
2. W przypadku, gdy łączna zwłoka czasu reakcji lub łączna zwłoka czasu naprawy, o których mowa w § 3 pkt 4, w okresie obowiązywania umowy przekroczy 50 godzin, Zamawiający może rozwiązać umowę, a Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10 % ceny brutto (z podatkiem VAT) określonej w § 7 pkt 1 niezależnie od kary umownej z tytułu zwłoki, o której mowa w pkt. 1.
3. W przypadku nieprzystąpienia przez Wykonawcę do realizacji opcjonalnego przedmiotu umowy (opcja 1 lub opcja 2) umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym z winy Wykonawcy z dniem zakończenia realizacji podstawowego przedmiotu umowy (a w przypadku nieprzystąpienia do realizacji zamówienia w zakresie opcji 2 – z dniem zakończenia realizacji zamówienia w opcji 1), bez konieczności składania przez Zamawiającego oświadczenia woli w przedmiocie rozwiązania umowy. W takim wypadku Zamawiający obciąży Wykonawcę karą umowną w wysokości 10% maksymalnego łącznego umownego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 pkt 1.
4. W wypadku nieprzestrzegania przez Wykonawcę postanowień § 11 pkt 1 i 2 oraz § 12 pkt 2 umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym z winy Wykonawcy, bez konieczności składania przez Zamawiającego oświadczenia woli w przedmiocie rozwiązania umowy. W takim wypadku Zamawiający obciąży Wykonawcę karą umowną w wysokości 10% maksymalnego łącznego umownego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 7 pkt 1.
5. Niezależnie od kar przysługujących stronom, każda ze stron może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych.
6. Zamawiający potrąci kary umowne z należnej Wykonawcy zapłaty (faktury) bez konieczności uzyskania zgody Wykonawcy.
7. Niezależnie od postanowień § 6, jeżeli w kolejnym roku budżetowym, następującym po roku, w którym zawarto umowę, Zamawiający nie będzie dysponował – z przyczyn od niego niezależnych, a wynikających z decyzji organów władzy publicznej – środkami przeznaczonymi na sfinansowanie wynagrodzenia, umowa ulega rozwiązaniu ze skutkiem natychmiastowym. W takim wypadku Zamawiający zapłaci Wykonawcy wyłącznie tę część wynagrodzenia, która odpowiada zakresowi wykonania umowy do dnia jej rozwiązania w trybie wskazanym w zdaniu poprzedzającym.
8. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie było można przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W przypadku, o którym mowa powyżej, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
9. Każda ze Stron umowy może odstąpić od umowy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.

§ 9. ZABEZPIECZENIE POWIERZONYCH DANYCH OSOBOWYCH

- 1 Wykonawca zobowiązuje się również do ochrony danych, a w szczególności ustawy o ochronie danych osobowych, oraz zgodnie z powszechnie przyjętymi standardami i ustalonymi przez Strony warunkami. Obowiązek zachowania tajemnicy obejmuje wszystkich uczestników procesu realizacji umowy w szczególności wszelkie informacje, dane, materiały uzyskane w związku z zawarciem Umowy.
- 2 Wykonawca jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 (Dz. U. z 2016 r. poz. 922, tekst jednolity) o ochronie danych osobowych zwanej dalej „Ustawą”, jednocześnie w pełni realizuje odpowiednią ochronę danych zgodnie z dyspozycją art. 36-39 Ustawy.
- 3 Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu na podstawie art. 31 Ustawy dane osobowe wyłącznie w zakresie oraz celu związanym z realizacją postanowień niniejszej Umowy określonym w § 3 Umowy.
- 4 Przetwarzanie przez Wykonawcę danych osobowych w zakresie oraz celach innych niż wyraźnie wskazane powyższymi postanowieniami oraz objęte upoważnieniem udzielanym w treści niniejszej Umowy jest niedopuszczalne.
- 5 Dane osobowe stanowiące zbiór danych udostępniane Wykonawcy zawierają się w następującym zakresie:
 - nazwiska;
 - imienia;
 - nr dowodu osobistego;
- 6 Strony oświadczają, że na funkcję administratorów bezpieczeństwa informacji wyznaczono następujące osoby:

Imię i nazwisko	1. Firma	Nr dowodu osobistego

- 7 Zamawiający zobowiązuje się przesłać Wykonawcy imienne upoważnienia (kopie) osób, które będą przetwarzać dane osobowe zgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy oraz przepisami prawa.
- 8 W przypadku wygaśnięcia niniejszej Umowy, Wykonawca jest bezwzględnie zobowiązany do usunięcia (zwrotu lub zniszczenia potwierdzonego protokołem powierzonych mu danych osobowych) oraz skasowania wszelkich kopii tych danych będących w posiadaniu Wykonawcy oraz podjąć stosowne działania w celu wyeliminowania możliwości dalszego przetwarzania danych powierzonych na podstawie niniejszej Umowy.
- 9 Obowiązek zachowania tajemnicy nie dotyczy obowiązku ujawniania, wynikającego z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, jak również w przypadku, gdy jest potrzebne celem wszczęcia lub prowadzenia postępowania karnego, cywilnego, administracyjnego lub innego podobnego.
- 10 Każda ze Stron obowiązana jest zorganizować i utrzymywać środki bezpieczeństwa i sposoby postępowania, jakie w praktyce będą możliwe dla zapewnienia bezpiecznego przechowywania danych otrzymanych od drugiej Strony, a także dołożyć wszelkich starań by zapobiec jakimkolwiek nieautoryzowanemu wykorzystaniu, ujawnieniu, czy dostępowi do tych danych.

§ 10 SIŁA WYŻSZA

- 1 Strony niniejszej umowy będą zwolnione z odpowiedzialności za niewypełnienie zobowiązań zawartych w umowie z powodu siły wyższej w okresie jej trwania.
- 2 Siłą wyższą jest zdarzenie zewnętrzne, nie posiadające swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa, niemożliwe do przewidzenia, nieoczekiwane oraz niemożliwe do zapobieżenia, przy czym chodzi tu raczej o niemożliwość zapobieżenia jego szkodliwym następstwom.
- 3 Strona może powołać się na zaistnienie siły wyższej tylko wtedy, gdy poinformuje pisemnie drugą stronę w ciągu 3 dni od jej zaistnienia.
- 4 Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać udowodnione przez stronę, która się na nie powołuje.

§ 11 KONTROLA ZATRUDNIENIA

- 1 Wykonawca jest zobowiązany przez cały okres realizacji zamówienia zatrudniać na umowę o pracę, na pełny etat, osoby realizujące zamówienie, o których mowa w Załączniku Nr 6.
- 2 Na żądanie Zamawiającego wykonawca jest zobowiązany złożyć Zamawiającemu potwierdzone za zgodność z oryginałem kopie dokumentów potwierdzających aktualne zatrudnienie na umowę o pracę osób, o których mowa w pkt 1.
- 3 Postanowienia pkt 1 i 2 stosuje się również w wypadku, o którym mowa w § 12 pkt 2.

§ 12 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

- 1 Wykonawca do realizacji umowy wyznacza osoby wymienione w wykazie osób złożonym wraz z ofertą. Wykaz ten stanowi Załącznik nr 6 do umowy
- 2 Na podstawie art. 144 ust. 1 ustawy Strony dopuszczają możliwość wprowadzenia zmian do umowy, polegających na zmianie osób wyznaczonych do realizacji zamówienia, w wypadku niemożności realizacji umowy przez te osoby z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, pod warunkiem, że zamawiający wyrazi na to zgodę, a osoby proponowane w zastępstwie posiadają wykształcenie, doświadczenie i kwalifikacje zawodowe nie mniejsze niż osoba zastępowana.
- 3 Zmiany niniejszej Umowy, wymagają formy pisemnej, pod rygorem nieważności i muszą zostać podpisane przez przedstawicieli obydwu stron.
- 4 W sprawach nie unormowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego i Ustawy Pzp oraz inne przepisy prawa mające związek z przedmiotem umowy.
- 5 Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Zamawiający

Wykonawca

Wykaz załączników:

Załącznik nr 1 – oferta Wykonawcy

Załącznik Nr 2 – Wykaz lokalizacji Zamawiającego

Załącznik Nr 3 – Karta zgłoszenia serwisowego

Znak sprawy: ZP1/2017

Załącznik Nr 4 – Wykaz numerów faksów i telefonów

Załącznik Nr 5 – Protokół miesięcznej konserwacji

Załącznik Nr 6 – Wykaz osób

Wykaz lokalizacji Zamawiającego:

Placówka	ilość					
	komputer stacjonarny	Notebook / urządzenie przenośne	serwer	Switch / hub	Router / Access Point	drukarka/xero/fax
Dzielnicowa Biblioteka dla Dzieci i Młodzieży nr 50 ul. Skoczylasa 9; 03-470 Warszawa	9	0	0	2	0	1
Czytelnia Naukowa X ul. Skoczylasa 9; 03-470 Warszawa	23	1	0	2	1	2
Dzielnicowa Wypożyczalnia dla Dorosłych i Młodzieży nr 41 ul. Skoczylasa 9; 03-470 Warszawa	22	0	0	2	1	1
Wypożyczalnia dla Dorosłych i Młodzieży nr 4 ul. Radzymińska 50; 03-752 Warszawa	4	0	0	1	1	2
Biblioteka dla Dzieci i Młodzieży nr 59 ul. Radzymińska 50; 03-752 Warszawa	14	0	0	0	0	2
Wypożyczalnia dla Dorosłych i Młodzieży nr 101 ul. Żąbkowska 23/25; 03-736 Warszawa	7	0	0	1	1	3
Biblioteka dla Dzieci i Młodzieży nr 8 ul. Żąbkowska 23/25; 03-736 Warszawa	5	0	0	0	0	3
Wypożyczalnia dla Dorosłych i Młodzieży nr 6 ul. Strzelecka 21/25; 03-433 Warszawa	6	0	0	0	1	3
Wypożyczalnia dla Dorosłych i Młodzieży nr 56 ul. Inżynierska 10; 03-410 Warszawa	5	0	0	1	1	3
Dzielnicowa Wypożyczalnia Kompletów Książek ul. Szanajcy 14; 03-481 Warszawa	7	0	0	1	1	1
Wypożyczalnia dla Dorosłych i Młodzieży nr 102 ul. Jagiellońska 47E; 03-301 Warszawa	4	0	0	0	1	1
Administracja ul. Skoczylasa 9; 03-470 Warszawa	7	4	0	1	1	8
inf	5	2	3	4	4	0
suma	128	7	3	15	13	30

Wykaz serwerów

1. Microsoft SQL Server 2005 Enterprise Edition (x64)
2. Oracle Database 10i
3. Microsoft SQL Server 2008 R2 Express Edition (x86)
4. Microsoft Exchange 2007 Enterprise Edition
5. Microsoft Sharepoint Portal Server 2007 I 2003
6. Aleph Application Server

KARTA ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO

Data zgłoszenia godz. zgłoszenia

Osoba zgłaszająca

Lokalizacja miejsca awarii

Objawy awarii

Podpis osoby zgłaszającej

Data i godzina przystąpienia do naprawy

Wynik diagnostyki

.....

Sposób usunięcia awarii

.....

Data i godzina zakończenia prac

Podpis dokonującej naprawy

Potwierdzenie usunięcia awarii

Data i podpis Zamawiającego

WYKAZ NUMERÓW FAKSÓW I TELEFONÓW

Wykonawca

Zgłaszanie awarii

Tel.

Faks

Mail

Help desk

Zamawiający

Tel.

Faks.

Mail

PROTOKÓŁ MIESIĘCZNEJ KONSERWACJI

L.p	Czynność serwisowa	data

.....
Zamawiający

.....
Wykonawca