



UMOWA Nr WIK.ZP.272.10. .. 2020

zawarta we Wrześni w dniu 2020 roku pomiędzy **Gminą Września, ul. Ratuszowa 1, 62-300 Września, NIP 789-10-01-386** reprezentowaną przez:

Tomasza Kałużnego - Burmistrza Miasta i Gminy Września

zwaną dalej „Zamawiającym” a

..... z siedzibą w, **REGON:, NIP:** zwanym dalej „Wykonawcą”

W wyniku przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego i wyboru oferty Wykonawcy strony zawierają następującą umowę:

Przedmiot umowy:

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie **na rzecz Zamawiającego usług w zakresie opieki serwisowej oraz helpdesk nad Beneficjentami Ostatecznymi Gminy Września**, który został dofinansowany w ramach: Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka finansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego 8. Oś Priorytetowa: Społeczeństwo informacyjne – zwiększanie innowacyjności gospodarki Działanie 8.3 Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu – eInclusion.
2. Opieką serwisową i usługami helpdesk objętych jest 146 gospodarstw domowych rozlokowanych na terenie Gminy Września oraz 4 terminale w OPS przy ul. Słowackiego 39.
3. Zakres opieki realizowany w ramach umowy:
 - 1) opieka nad radiową stacją kliencką (RSK) polegająca na:
 - analizie usterek w zakresie problemów z połączeniem RSK z siecią Gminy Września, w przypadku potwierdzenia problemów z siecią po stronie Gminy Września Wykonawca może odstąpić od wykonywania naprawy;
 - wykonywaniu aktualizacji oprogramowania sprzętowego na zlecenie Zamawiającego;
 - konfiguracji i optymalizacji parametrów urządzenia w celu zapewnienia poprawności działania;
 - prowadzeniu dokumentacji z wykonanych aktualizacji w arkuszu kalkulacyjnym przez wpisanie daty aktualizacji i informacji o wgranej wersji oprogramowania;
 - prowadzeniu dokumentacji z wykonanych konfiguracji i optymalizacji urządzenia w arkuszu kalkulacyjnym przez wpisanie daty, operatora, opisu problemu i opisu rozwiązania. Wpisane opisy muszą być jednoznaczne i pozwalające na określenie zakresu wykonanych prac;
 - wykonywaniu konfiguracji zgodnie z wytycznymi zamawiającego w czasie określonym przez Zamawiającego (Zamawiający wyznaczy czas jaki jest realnie wymagany do wykonania określonej konfiguracji);
 - odtwarzaniu konfiguracji urządzenia po powrocie z serwisu;
 - demontażu i zamontowania urządzenia zastępczego na czas naprawy, a po powrocie wykonanie zamiany urządzeń oraz wykonanie wpisu w arkuszu kalkulacyjnym z opisem zakresu usługi serwisowej.
 - 2) opieka nad monitorem, terminalem, klawiaturą, myszką (zestawem komputerowym) w zakresie:
 - monitorowania poprawności działania po zgłoszeniu beneficjenta (zdalnie lub na miejscu wg potrzeb);
 - aktualizacji systemu operacyjnego do najnowszej wersji na zlecenie Zamawiającego wraz z dostosowaniem konfiguracji systemu operacyjnego do systemu sieciowego Zamawiającego (zapewnienie kompatybilności);
 - prowadzenia dokumentacji z wykonanych konfiguracji i optymalizacji urządzenia w arkuszu kalkulacyjnym przez wpisanie daty, operatora, opisu problemu i opisu rozwiązania. Wpisane opisy muszą być jednoznaczne i pozwalające na określenie zakresu wykonanych prac;
 - odtworzenia konfiguracji wraz z montażem urządzenia po powrocie z serwisu maksymalnie w następnym dniu roboczym;
 - zamontowania urządzenia zastępczego na czas naprawy;
 - montażu po powrocie z serwisu;
 - wykonywania konfiguracji zgodnie z wytycznymi zamawiającego w czasie określonym przez Zamawiającego (Zamawiający wyznaczy czas jaki jest realnie wymagany do wykonania określonej konfiguracji).
 - 3) świadczenie bieżącej pomocy i wsparcia dla beneficjentów w zakresie obsługi powierzonego sprzętu, rozwiązywania problemów ze sprzętem i oprogramowaniem, instalacji sterowników do zgodnych z posiadanym systemem operacyjnym urządzeń peryferyjnych należących do beneficjenta w dni robocze w godzinach od 8:00 do 17:00 oraz soboty w godzinach od 8:00 do 13:00;
 - 4) prowadzenie dokumentacji sprzętu powierzonego pod opiekę zgodnie ze standardami Zamawiającego.
4. Czas reakcji oraz realizacji zgłoszeń z zakresu ust. 3 pkt 3:
 - 1) potwierdzenie w systemie zgłoszeniowym przyjęcia zlecenia do realizacji w czasie:,
 - 2) czas realizacji zgłoszenia: **do ... godzin** zegarowych w ramach czasu przeznaczanego na czas świadczenia usług z pkt 3 od czasu reakcji na zgłoszenie.
5. Ilość wizyt serwisowych zdalnych lub osobistych u beneficjenta w zależności od potrzeb i zgłoszeń.
6. Zgłoszenia zamawiający dokonywać będzie poprzez system OTRS. W przypadku braku terminu wykonania określonego w niniejszej umowie, termin ten zostanie ustalony przez zamawiającego w zgłoszeniu.

§ 2

Umowa zostaje zawarta na czas określony od dnia zawarcia umowy **do 31 grudnia 2020 roku**

§ 3

1. Wykonawca zapewni personel posiadający odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje zawodowe.
2. Osobami do kontaktów po stronie Zamawiającego jest: **Adam Stencel** – tel. **61 640 73 77**, e-mail: it@wrzesnia.pl
3. Osobą / ami do kontaktów po stronie Wykonawcy jest – tel., e-mail:

§ 4

1. Cena ofertowa Wykonawcy wskazana w formularzu ofertowym wynosi **zł brutto** (słownie:) i określona jest na podstawie tabeli cenowej stanowiącej zestawienie planowanych prac i przewidzianych kosztów.
2. Ostateczna cena przedmiotu umowy będzie wyliczona na podstawie faktycznej ilości prac wykonanych na zlecenie Zamawiającego oraz ustalonych cen jednostkowych brutto poszczególnych usług określonych w formularzu cenowym, stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
3. Zamawiający będzie za wykonywane usługi płacił w cyklu rozliczeniowym miesięcznym, na podstawie wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT, stanowiącej iloczyn rzeczywistych ilości prac wykonanych na zlecenie Zamawiającego w miesiącu oraz ustalonych cen jednostkowych brutto poszczególnych usług określonych w formularzu cenowym.
4. Wynagrodzenie płatne będzie na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze w terminie **30 dni** od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT.
5. Za dzień zapłaty uważa się dzień wydania przez Zamawiającego polecenia przelewu wynagrodzenia na rachunek bankowy Wykonawcy.

§ 5

1. Wykonawca zobowiązuje się koordynować prace realizowane przez podwykonawców, z zastrzeżeniem, że Stroną dla Zamawiającego będzie w każdym przypadku Wykonawca.
2. W przypadku wykonania prac przez podwykonawcę Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wraz z fakturą za odebraną część nadzorowanych usług oświadczenie podwykonawcy o braku zaległości w rozliczeniach pomiędzy nim a Wykonawcą.

§ 6

1. Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę, osób realizujących usługi informatyczne.
2. Każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 5 dni robocze, Wykonawca zobowiązuje się przedłożyć do wglądu poświadczone za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub Podwykonawcę kopie umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, o których mowa w ust. 1. Kopia umów o pracę powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych. Informacje takie jak: imię i nazwisko, data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania.
3. Nieprzedłożenie przez Wykonawcę kopii umów zawartych przez Wykonawcę z Pracownikami świadczącymi usługi w terminie wskazanym przez Zamawiającego zgodnie z ust. 3 będzie traktowane jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia Pracowników świadczących usługi/roboty budowlane na podstawie umowy o pracę.

§ 7

1. Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty Zamawiającemu kar umownych:
 - 1) za brak prowadzenia dokumentacji lub prowadzenie jej niezgodnie z wymogami Zamawiającego w wysokości **20%** miesięcznego wynagrodzenia;
 - 2) za nieterminowe realizowanie zleceń serwisów gwarancyjnych **10 %** miesięcznego wynagrodzenia za każdy stwierdzony przypadek;
 - 3) za każdą godzinę zwłoki za realizację zgłoszenia o którym mowa w § 1 ust. 4 pkt 2 umowy w wysokości **50 zł brutto**;
 - 4) za bezpodstawne zaprzestanie naprawy u beneficjenta (np. zła analiza problemu z siecią – brak kontaktu z Zamawiającym, zła analiza problemu z komputerem) **90%** wartości zlecenia;
 - 5) za każdy dzień roboczy zwłoki za realizację zgłoszenia konfiguracji o którym mowa w § 1 ust. 3 pkt 1 i pkt 2 umowy w wysokości **100 zł brutto** po przekroczeniu terminu podanego przez Zamawiającego;
 - 6) za wykonywanie ustaleń z beneficjentem, bez akceptacji Zamawiającego **5 %** miesięcznego wynagrodzenia za każdy stwierdzony przypadek;
 - 7) za każdy dzień roboczy zwłoki za realizację zgłoszenia zmiany lub modernizacji instalacji o której mowa w § 1 ust. 3 pkt 4 i pkt 5 w wysokości **50 zł brutto** po przekroczeniu terminu podanego przez Zamawiającego;
 - 8) za odstąpienie od umowy z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę w wysokości **20%** wynagrodzenia o którym mowa w § 4 ust. 1 umowy.
 - 9) za nieprzedłożenie Zamawiającemu kopii umów o pracę osób świadczących czynności, o których mowa w § 6 ust. 1 w wysokości **100 zł** za każdy rozpoczęty dzień zwłoki liczonej od terminu określonego w § 6 ust. 2 umowy za każdą osobę.
2. Za odstąpienie od umowy z przyczyn zawinionych przez Zamawiającego zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości **20%** wynagrodzenia o którym mowa w § 4 ust. 1 umowy.
3. Odstąpienie od umowy nie powoduje utraty możliwości dochodzenia wyżej wskazanych kar umownych przez Zamawiającego.
4. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość kar umownych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
5. W razie wystąpienia zwłoki w usunięciu stwierdzonych wad i wykonaniu przedmiotu umowy Zamawiający może wyznaczyć Wykonawcy dodatkowy termin na usunięcie wad i wykonanie przedmiotu umowy z zachowaniem prawa do kary umownej.
6. Zapłata kar umownych nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku wykonania umowy.
7. W przypadku gdy suma kar umownych przekroczy **10%** wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust. 1, Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy.

§ 8

1. Zmiana postanowień niniejszej umowy może nastąpić w formie pisemnej przy zachowaniu wymogów z art. 144 ust. 1 ustawy z dn. 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.) zgodnie ze specyfikacją istotnych warunków zamówienia.
2. Zamawiający przewiduje zmiany postanowień umowy, w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru oferty, z zastrzeżeniem, że zmiana umowy może nastąpić wyłącznie za zgodą obydwu stron wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności, jeżeli służyć będzie należytemu wykonaniu umowy.
3. Zamawiający zastrzega możliwość wprowadzenia istotnych zmian postanowień zawartej umowy. W szczególności postanowienia umowy mogą ulec zmianie w przypadku zmiany przepisów prawa wprowadzonych po jej zawarciu, w celu dostosowania jej postanowień do nowych uregulowań,

§ 9

Oprócz wypadków wymienionych w Kodeksie Cywilnym stronom przysługuje prawo odstąpienia od umowy w następujących sytuacjach:

1. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od umowy:
 - a) w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy; odstąpienie od umowy w tym wypadku może nastąpić w terminie 1 miesiąca od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach;
 - b) zostanie złożony wniosek upadłości lub rozwiązania firmy Wykonawcy;
 - c) zostanie wydany nakaz zajęcia majątku Wykonawcy;
 - d) z przyczyn od niego zależnych zaniecha świadczenia usług;
 - e) nie wykonuje usług zgodnie z warunkami umowy, lub w rażąco sposób zaniedbuje zobowiązania umowne, w szczególności dotyczące usuwania awarii;

- f) Wykonawca niezgodnie z Umową przerwał wykonywanie czynności powierzonych Umową z przyczyn leżących po jego stronie lub z innych nieuzasadnionych przyczyn i nie realizuje ich przez okres co najmniej 7 (siedmiu) dni roboczych,
- g) Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od niniejszej Umowy, w przypadku cofnięcia dofinansowania ze środków Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka na realizację Projektu, bez odszkodowania;
- h) rozwiązanie niniejszej umowy przez Zamawiającego na skutek cofnięcia dofinansowania ze środków Programu Operacyjnego Innowacyjna Gospodarka z powodów leżących po stronie Wykonawcy obligowało będzie Wykonawcę do pokrycia wszelkich szkód jakie poniesie w związku z tym faktem Zamawiający.
2. Wykonawcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy jeżeli:
- a) Zamawiający zawiadomi Wykonawcę, iż wobec zaistnienia uprzednio nie przewidzianych okoliczności nie będzie mógł spełnić swoich zobowiązań umownych wobec Wykonawcy;
- b) upłynął termin 30 dni o daty wymagalności niezapłaconej faktury, przy czym za dzień zapłaty faktury uważa się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
3. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i powinno zawierać uzasadnienie.
4. Odstąpienie dotyczy umowy w części niewykonanej.

§ 10

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, przepisy ustawy z dn. 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2018 r., poz. 1986 ze zm.) oraz przepisy ustawy Prawo telekomunikacyjne.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć z realizacji niniejszej umowy strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowni właściwemu dla siedziby Zamawiającego.

§ 11

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Dział rozdział paragraf.....

Radca prawny:

Zamówienia publiczne:

Kierownik Ref. merytorycznego:

Skarbnik:

zgodnie z zaakceptowaną umową
nr WIK.ZP.272.10.62.2019