



## UMOWA Nr WIK.ZP.272.10....2019

zawarta we Wrześni w dniu ..... 2019 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:

....., **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:
    - opiece serwisowej w zakresie monitorowania poprawności działania,
    - 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 nie rzadziej niż raz na 2 miesiące, a w przypadku aktualizacji krytycznych max 14 dni po opublikowaniu,
    - 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),
    - zgłaszaniu i wysyłce urządzenia do serwisu,
    - odtwarzaniu konfiguracji urządzenia po powrocie z serwisu,
    - demontażu i zamontowaniu 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, nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy 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,
    - zgłoszenia i wysyłki urządzenia do serwisu maksymalnie w następnym dniu roboczym,
    - 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) bieżąca analiza awarii i usterek oraz ich bieżące usuwanie, a w przypadku kiedy dotyczą uszkodzeń i awarii urządzeń objętych gwarancją, zgłaszanie i obsługa procedur gwarancyjno-serwisowych w imieniu Zamawiającego wraz z wprowadzaniem zgłoszeń do systemu udostępnionego przez gwaranta sprzętu, a w przypadku niewywiązywania się gwaranta z zakresu umowy serwisowej, poinformowania Zamawiającego bezzwłocznie;
- 5) zapewnienie urządzeń zastępczych w przypadku braku możliwości naprawy lub usunięcia usterki, na czas naprawy/wymiany przez Zamawiającego w celu zachowania ciągłości uczestnictwa w programie beneficjenta;
- 6) prowadzenie dokumentacji sprzętu powierzonego pod opiekę zgodnie ze standardami Zamawiającego
6. 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 : ..... godzin zegarowych w ramach czasu przeznaczanego na czas świadczenia usług z pkt 3 od czasu reakcji na zgłoszenie.
7. Ilość wizyt serwisowych zdalnych lub osobistych u beneficjenta w zależności od potrzeb i zgłoszeń.

## § 2

Umowa zostaje zawarta na czas określony od dnia zawarcia umowy **do 31 grudnia 2019 roku**

## § 3

- Wykonawca zapewni personel posiadający odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje zawodowe.
- Osobami do kontaktów po stronie Zamawiającego są: ..... – tel. ...., e-mail:.....
- Osobą / ami do kontaktów po stronie Wykonawcy jest /są..... – tel. ...., e-mail:.....

## § 4

- Wynagrodzenie Wykonawcy za wykonanie umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 jest wynagrodzeniem ryczałtowym i wynosi ..... **złotych** brutto (słownie: ..... ) łącznie z należnym podatkiem VAT.
- Wynagrodzenie, jako wynagrodzenie ryczałtowe, pozostaje niezmiennie przez cały okres realizacji przedmiotu umowy i obejmuje wszystkie koszty związane z jego wykonaniem. Tym samym Wykonawca ponosić będzie skutki błędów w wyliczeniu ceny, wynikających z nieuwzględnienia okoliczności, które mogą wpłynąć na cenę realizacji zadania.
- Zamawiający będzie za wykonywane usługi płać w cyklu rozliczeniowym miesięcznym, na podstawie wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.
- Wartość miesięcznego wynagrodzenia wynosi ..... **złotych brutto** (słownie: .....).
- Wynagrodzenie płatne będzie na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze w terminie **30 dni** od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT.
- Za dzień zapłaty uważa się dzień wydania przez Zamawiającego polecenia przelewu wynagrodzenia na rachunek bankowy Wykonawcy.

## § 5

- Wykonawca zobowiązuje się koordynować prace realizowane przez podwykonawców, z zastrzeżeniem, że Stroną dla Zamawiającego będzie w każdym przypadku Wykonawca.
- 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

- Zamawiający wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub Podwykonawcę na podstawie umowy o pracę, osób realizujących usługi informatyczne.
- Każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego nie krótszym niż 5 dni robocze, Wykonawca zobowiązuje się przedłożyć do wglądu poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub Podwykonawcę kopię 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.
- 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

- Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty Zamawiającemu kar umownych:
  - za brak prowadzenia dokumentacji lub prowadzenie jej niezgodnie z wymogami Zamawiającego w wysokości **20%** miesięcznego wynagrodzenia;
  - za nieterminowe realizowanie zleceń serwisów gwarancyjnych **10 %** miesięcznego wynagrodzenia za każdy stwierdzony przypadek;
  - za każdą godzinę zwłoki za realizację zgłoszenia o którym mowa w § 1 ust. 6 pkt 2 umowy w wysokości **50 zł** brutto;
  - za bezpodstawnie zaprzestanie naprawy u beneficjenta (np. zła analiza problemu z siecią – brak kontaktu z Zamawiającym, zła analiza problemu z komputerem) **10%** miesięcznego wynagrodzenia za każdy stwierdzony przypadek;
  - 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;
  - za wykonywanie ustaleń z beneficjentem, bez akceptacji Zamawiającego **5 %** miesięcznego wynagrodzenia za każdy stwierdzony przypadek;
  - 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;
  - za odstąpienie od umowy z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę w wysokości **20%** wynagrodzenia o którym mowa w § 4 ust. 1 umowy.
  - 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.
- 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.
- Odstąpienie od umowy nie powoduje utraty możliwości dochodzenia wyżej wskazanych kar umownych przez Zamawiającego.
- Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przewyższającego wysokość kar umownych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
- 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.
- Zapłata kar umownych nie zwalnia Wykonawcy od obowiązku wykonania umowy.
- W przypadku gdy suma kar umownych przekroczy **10%** wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1, Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od umowy.

## § 8

- 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.
- 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.
- 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:

- 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 rażący 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 z późn. zmianami) 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**