

UMOWA SERWISOWA - wzór

Nr

zawarta w dniu w **Urzędzie Miasta Myszkowa** pomiędzy:

Gminą Myszków, ul. Kościuszki 26, 42-300 Myszków

REGON: 151398497

NIP: 577-19-52-646

reprezentowaną przez:

Włodzimierza Żaka – Burmistrza Myszkowa,

zwaną dalej **Zamawiającym,**

a

.....
.....

REGON

NIP

reprezentowanym/ą przez:

.....,
.....,

zwanym/ą dalej **Wykonawcą,**

§ 1

Przedmiot umowy

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi zarządzania siecią wraz z serwisem technicznym, w tym usuwania usterek i administrowania siecią teleinformatyczną.
2. Usługa serwisu technicznego dotyczy bezprzewodowej sieci szerokopasmowej wykonanej na zlecenie Gminy Myszków (część szkieletowa, dystrybucyjna oraz dostępowa) stanowiącą własność jednostki samorządowej – Gminy Myszków. Wykonawca jest zobowiązany w szczególności do zapewnienia ciągłości funkcjonowania wszystkich elementów wybudowanej infrastruktury, na bazie której świadczona jest usługa dostępu do Internetu wszystkich użytkowników w sieci.
3. Szczegółowy zakres obowiązków Wykonawcy określonych niniejszą umową został określony w załączniku nr 2 do umowy, stanowiącym integralną część umowy.
4. Umowa serwisowa będzie świadczona w ramach projektu „Dostęp do Internetu myszkowskich jednostek oświatowych oraz rodzin zagrożonych wykluczeniem” oraz

„Rozwój dostępu do Internetu w Gminie Myszków dla mieszkańców zagrożonych wykluczeniem cyfrowym”.

5. Projekty, o którym mowa w ust 4 są współfinansowane ze środków Unii Europejskiej – Program Operacyjny Innowacyjna Gospodarka 2007-2013, Działanie 8.3 Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu – eInclusion.
6. Wykonawca winien realizować świadczenie usługi serwisowej zgodnie z wymaganiami określonymi przez Zamawiającego i zasadami wiedzy technicznej.
7. W sytuacji wystąpienia konieczności wykonania napraw/wymian nie objętych niniejszą umową, niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania sieci szerokopasmowej lub komputerów, Wykonawca we własnym zakresie dokona oceny rozmiaru i kosztów ewentualnych napraw/wymian i zgłosi konieczność wykonania określonych czynności Zamawiającemu.
8. Po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego wykonanie napraw/wymian może zostać zlecone Wykonawcy w ramach odrębnej umowy lub zamówienia.

§ 2

Termin wykonania przedmiotu umowy

Umowa zostaje zawarta na czas określony od dnia zawarcia umowy lecz nie wcześniej niż 01.10.2019 r. do 31.08.2020 r.

§ 3

Obowiązki Zamawiającego

Do obowiązków Zamawiającego należy przekazanie Wykonawcy wykazu lokalizacji osób i budynków gdzie znajdują się przyłącza Internetowe.

§ 4

Ochrona danych osobowych

1. Zamawiający w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego dalej „RODO”, oraz z zastosowaniem odpowiednich przepisów Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018r. poz. 1000) zwaną dalej „Ustawą” powierzy Wykonawcy dane osobowe do ich przetwarzania na warunkach określonych we Wzorze umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.
2. Treść zawieranej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych nie powinna w istotny sposób odbiegać od treści podanej w załączniku.

§ 5

Wynagrodzenie i zapłata wynagrodzenia

1. Za wykonanie przedmiotu umowy, określonego w § 1, Strony ustalają na podstawie złożonej oferty wynagrodzenie ryczałtowe (miesięczne) w wysokości zł brutto.
2. Wynagrodzenie za całość zamówienia wyniesie zł brutto, w tym:
 - w roku 2019 -zł brutto,
 - w roku 2020 -zł brutto.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu obejmuje wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu umowy (koszt dojazdu, materiały eksploatacyjne potrzebne do przeprowadzenia napraw i serwisu), w tym również ryzyko Wykonawcy z tytułu złego oszacowania wszelkich kosztów, a także oddziaływania innych czynników mających lub mogących mieć wpływ na koszty.
4. Niedośzacowanie, pominięcie lub brak rozpoznania zakresu przedmiotu umowy nie mogą być podstawą do żądania zmiany wynagrodzenia, określonego w ust. 1 niniejszego paragrafu.
5. Wykonawca oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT, uprawnionym do wystawienia faktury VAT.
6. Zapłata wynagrodzenia nastąpi na podstawie faktur wystawionych prawidłowo przez Wykonawcę za okresy miesięczne po zakończeniu każdego na konto wskazane na fakturze.
7. Podstawę do zapłaty wynagrodzenia stanowi faktura wystawiona przez Wykonawcę wraz z raportem rozliczeniowym za dany miesiąc.
8. W przypadku wystawienia przez Wykonawcę faktury niezgodnej z postanowieniami niniejszej umowy oraz zawierającej nieprawidłowe kwoty do obciążenia rachunku Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest do wystawienia faktury korygującej, a termin do zapłaty wynagrodzenia rozpoczyna bieg od daty doręczenia Zamawiającemu faktury korygującej.
9. Wierzytelność z tytułu wynagrodzenia Wykonawcy zostanie zapłacona przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy podany na fakturze zatwierdzonej przez Zamawiającego.
10. Termin zapłaty dostarczonej do siedziby Zamawiającego faktury upływa z 30-tym dniem liczoną każdorazowo od daty dostarczenia kompletnej faktury do siedziby Zamawiającego, z zastrzeżeniem postanowień ust. 8.
11. Uważa się, że termin zapłaty jest dochowany, jeżeli rachunek Zamawiającego zostanie obciążony w ww. terminie.

§ 6

Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

1. Strony potwierdzają, że przed zawarciem umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 10% wynagrodzenia ofertowego (ceny ofertowej brutto za całość zamówienia), o którym mowa w § 5 ust. 2, tj.zł (*słownie złotych*.....).
2. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostało wniesione w formie

3. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy zostanie zwrócone Wykonawcy w ciągu 30 dni od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego zadania inwestycyjnego i uznania przez Zamawiającego zadania za należyte wykonane;
4. Zamawiający wstrzyma się ze zwrotem zabezpieczenia należytego wykonania umowy, o której mowa w ust. 1, w przypadku, kiedy Wykonawca nie usunie w terminie wad, stwierdzonych w trakcie odbioru końcowego.

§ 7

Kary umowne

Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy Strony ustalają kary umowne.

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
 - 1) za każdą dobę nie zapewnienia urządzeń zastępczych w wysokości 3% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 pkt 2.
 - 2) za każdy dzień opóźnienia w usunięciu zgłoszenia serwisowego w wysokości 3% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 pkt 2 niniejszej umowy.
 - 3) za każde wadliwe usuwanie wad występujących w pracach serwisowych w wysokości 2% wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 5 pkt 2 niniejszej umowy;
 - 4) za opóźnienie w terminie (czasie) reakcji na serwis – w wys. 0,5% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 pkt 2, za każdy dzień opóźnienia.
 - 5) za każdy dzień opóźnienia w dostarczeniu raportów o jakich mowa w punkcie 8, 15 i 30 załącznika nr 1 do umowy 2% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 pkt 2,
 - 6) za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 10% wynagrodzenia brutto, określonego w § 5 pkt 2 niniejszej umowy.
 - 7) za odstąpienie od umowy przez Wykonawcę z przyczyn, za które nie odpowiada Zamawiający - w wysokości 10% wynagrodzenia brutto, określonego w § 5 pkt 2 niniejszej umowy.
2. Kara umowna powinna być zapłacona przez Wykonawcę, który naruszył postanowienia umowy, w terminie 7 dni od daty wystąpienia przez drugą stronę z żądaniem zapłaty.
3. Po upływie ww. terminu, Zamawiający może potrącić karę umowną z wierzytelnością wynikającą z faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę.
4. Strony zastrzegają sobie prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, o ile wartość faktycznie poniesionych szkód przekracza wysokość zastrzeżonych kar umownych.

§ 8

Umowne prawo odstąpienia od umowy

1. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy, gdy:
 - 1) Wykonawca z przyczyn leżących po jego stronie, przerwał realizację przedmiotu umowy, a przerwa ta trwa dłużej niż 7 dni - w terminie 3 dni od dnia powzięcia informacji przez Zamawiającego o przerwie w realizacji przedmiotu umowy;
 - 2) Wystąpi istotna zmiana okoliczności powodująca, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy

- odstąpienie od umowy w tym przypadku może nastąpić w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy tj. faktycznego wykonania umowy;
- 3) Wykonawca realizuje przedmiot umowy w sposób niezgodny z zapisami umowy lub uzasadnionymi wskazaniem Zamawiającego - w terminie 7 dni od dnia stwierdzenia przez Zamawiającego danej okoliczności;
2. Odstąpienie od umowy, o którym mowa w ust. 1 powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i powinno zawierać uzasadnienie.
 3. W wypadku odstąpienia od umowy na etapie wykonywania prac serwisowych strony obciążają następujące obowiązki:
 - 1) Wykonawca zabezpieczy przerwane prace w celu ich ochrony przed zniszczeniem i zapewnieniem bezpieczeństwa osób trzecich;
 - 2) W terminie 7 dni od dnia odstąpienia od umowy, Wykonawca przy udziale Zamawiającego sporządzi protokół inwentaryzacji prac w toku wraz z zestawieniem wartości wykonanych prac według stanu na dzień odstąpienia;
 - 3) Wykonawca zgłosi Zamawiającemu do odbioru roboty ujęte w protokole, o którym mowa w pkt. 2);
 - 4) W przypadku, gdy Wykonawca uchyla się od spisania szczegółowego protokołu z inwentaryzacji prac w toku oraz protokołu odbioru prac w toku, Zamawiającemu przysługuje prawo do jednostronnego spisania ww. dokumentów;
 - 5) Protokół odbioru prac w toku, którego załącznikiem jest protokół inwentaryzacji prac, stanowić będzie podstawę do wystawienia faktury VAT przez Wykonawcę.
 4. Strona umowy, z winy której zostało dokonane odstąpienie od umowy, poniesie koszty powstałe w następstwie niewykonania usługi serwisowej do czasu przekazania przez Zamawiającego innemu Wykonawcy.
 5. Postanowienia § 8 nie zwalniają stron umowy od zapłaty kar umownych określonych w § 7 niniejszej umowy.
 6. Jeżeli Wykonawca będzie wykonywał przedmiot umowy wadliwie, albo sprzecznie z umową Zamawiający może wezwać go do zmiany sposobu wykonywania umowy i wyznaczyć mu w tym celu odpowiedni termin; po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Zamawiający może od umowy odstąpić, powierzyć poprawienie lub dalsze wykonanie przedmiotu umowy innemu podmiotowi na koszt i niebezpieczeństwo Wykonawcy.

§ 9

Przedstawiciele stron umowy odpowiedzialni za jej realizację

1. Zamawiającego w zakresie realizacji umowy będzie reprezentował/a
2. Wykonawcę w zakresie realizacji umowy będzie reprezentował/a

§ 10

Zmiana umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści niniejszej umowy, wymagają aneksu sporządzonego z zachowaniem formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia istotnych zmian do niniejszej umowy:
 - 1) W zakresie dotyczącym zmiany danych w wykazie osób i budynków objętych projektem,
 - 2) W przypadku zmiany terminu zakończenia robót będących przedmiotem umowy w związku z:
 - a) działaniem siły wyższej w rozumieniu przepisów Kodeksu cywilnego, lub
 - b) wstrzymaniem prac przez Zamawiającego lub właściwy organ z przyczyn niezawinionych przez Wykonawcę,

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory, mogące wyniknąć z tytułu niniejszej umowy, będą rozstrzygane przez Sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach: dwa egzemplarze dla Zamawiającego i jeden egzemplarz dla Wykonawcy.
4. Integralną część umowy stanowią załączniki:
 - 1) Oferta Wykonawcy - załącznik nr 1,
 - 2) Szczegółowy zakres usługi - załącznik nr 2,

Wykonawca:

Zamawiający:

Załącznik nr 2 do umowy nr zawartej w dniu

Szczegółowy zakres usługi serwisu technicznego i zarządzania bezprzewodową szerokopasmową siecią teleinformatyczną z dostępem do szerokopasmowego Internetu.

Wykonawca będzie świadczył usługi serwisu i zarządzał bezprzewodową szerokopasmową siecią teleinformatyczną, występując jako administrator i firma serwisowa, działający w imieniu i na rzecz Zamawiającego. Wykonawca ma zapewnić pełną sprawność techniczną systemu, w tym zapewnić ciągłość funkcjonowania wszystkich elementów infrastruktury, na bazie której świadczona jest usługa dostępu do Internetu do wszystkich użytkowników sieci. Wykonawca jako zarządzający administrator będzie wykonywał następujące działania i czynności:

1. Zarządzanie siecią wraz z serwisem urządzeń, tj. punktami szkieletowymi, dystrybucyjnymi oraz dostępowymi,
2. Realizacja zgłoszeń serwisowych przekazanych od użytkowników, Zamawiającego z czasem reakcji na serwis 2 dni od zgłoszenia; usunięcie usterki w czasie 3 dni od zgłoszenia.
3. Zarządzanie i administracja ruterami i przełącznikami sieciowymi,
4. Zarządzanie i administracja systemem WiFi, radiolinie,
5. Zapewnienie wszelkich zgód i pozwoleń administracyjnych koniecznych do lokalizacji elementów systemu i ich funkcjonowania,
6. Monitorowanie zdarzeń w sieci w tym prowadzenie tzw. Rejestru logów systemowych ,
7. Zgłaszanie i powiadamianie Zamawiającego, użytkowników o awariach/ usterkach,
8. Generowanie raportów związanych z dostępnością usługi oraz kontrola kompletności sprzętu komputerowego w wybranych przez Zamawiającego lokalizacjach na zlecenie Zamawiającego,
9. Zarządzanie protokołami routingu,
10. Replikacja bazy danych,
11. Bieżące monitorowanie i analiza infrastruktury w oparciu o zaimplementowane systemy a w szczególności:
 - a) podgląd (wizualizacja) stanu urządzeń w czasie rzeczywistym,
 - b) podgląd (wizualizacja) w czasie rzeczywistym parametrów wydajnościowych systemu,
 - c) podgląd w czasie rzeczywistym parametrów radiowych,
 - d) podgląd konfiguracyjny poszczególnych urządzeń,
 - e) analiza błędów w oparciu o zainstalowane oraz dostępne narzędzia,
 - f) analiza środowiska oraz parametrów radiowych systemu (poziom interferencji, zakłóceń, SNR i innych)
12. Bieżące monitorowanie infrastruktury i wykrywanie awarii,
13. Bieżące usuwanie awarii w zakresie sieci jak również usług internetowych w ciągu maksymalnie 24 godzin,

14. W przypadku braku możliwości naprawy lub usunięcia usterki w ciągu 24 godzin, zapewnienie urządzeń zastępczych na czas naprawy w celu zachowania ciągłości pracy sieci,
15. Sporządzanie raportów obciążenia infrastruktury sieciowej oraz łącz Internetowych (punktów dostępowych WiFi oraz innych urządzeń) oraz opracowanie planów i procesów rozwojowych na zlecenie Zamawiającego,
16. Aktualizacja oprogramowania urządzeń sieciowych w tym aktualizacja fireware'ów oraz wykonywanie update'ów systemu bezpieczeństwa zgodnie z TAC,
17. Konserwacja elementów i urządzeń infrastruktury sieciowej,
18. Prowadzenie i bieżąca aktualizacja dokumentacji technicznej,
19. Zapewnienie ewentualnych koniecznych rekonfiguracji sieci w tym przeniesień sesji użytkowników,
20. Zapewnienie zasilania wszystkich elementów systemu w energię elektryczną,
21. Implementacja systemu bezpieczeństwa umożliwiającego kontrolę dostępu, szyfrowanie danych, wykrywanie i eliminowanie zagrożeń takich jak wirusy, robaki, próby włamań oraz współpracujący z nim system centralnego logowania i raportowania. System ten powinien również umożliwiać kontrolę treści i ruchu sieciowego,
22. Uruchomienie telefonicznego Centrum serwisowego dla Beneficjentów projektu, działającego w godzinach od 8.00 do 20.00 w dni robocze – oraz poinformowanie Beneficjentów o możliwości bezpośredniego kontaktu z Centrum serwisowym,
23. Kontrola poprawności wykorzystania sprzętu komputerowego i wykrywanie ewentualnych nadużyć,
24. Odpowiedzialność za odzyskanie sprzętu komputerowego,
25. Bieżąca pomoc i wsparcie Beneficjentów przez Centrum serwisowe w zakresie usług Internetowych oraz sprzętu komputerowego,
26. Prowadzenie elektronicznej ewidencji zgłoszeń serwisowych (przedstawianie ich Zamawiającemu jako załącznik do faktur),
27. Rejestracja i zarządzanie użytkownikami i usługami sieci,
28. Opracowanie w imieniu Zamawiającego niezbędnej dokumentacji do Urzędu Komunikacji Elektronicznej,
29. Prowadzenie wszelkiej niezbędnej (lub wymaganej przepisami prawa) dokumentacji w zakresie sieci szerokopasmowej,
30. Na zlecenie Zamawiającego pisemne informowanie o liczbie i lokalizacjach komputerów będących w posiadaniu użytkowników programu.