

Umowa świadczenia usług serwisowych

zawarta w dniu-2020 r. w Starych Babicach pomiędzy:

Gminą Stare Babice z siedzibą 05-082 Stare Babice, ul. Rynek 32, NIP: 118-202-55-48, Regon: 013271855, reprezentowaną przez: Sławomira Sumkę – Wójta Gminy Stare Babice,

zwaną w treści umowy **Zleceniodawcą**,

a

....., wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS
....., prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie, XIII Wydział Gospodarczy,

reprezentowaną przez:

.....

zwanej dalej w treści umowy **Wykonawcą**,

Zleceniodawca i Wykonawca zwani są w dalszej części umowy Stronami.

W wyniku dokonania zamówienia na podstawie art.4 pkt. 8 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1843).

§1 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę usług opieki oraz utrzymania w działaniu systemów infrastruktury sieciowej i bezpieczeństwa (nazywanej dalej „systemami”) zainstalowanych w lokalizacjach wskazanych przez Zleceniodawcę.
2. Szczegółowa lista lokalizacji, systemów komputerowych oraz aplikacji i oprogramowania objętych usługami na podstawie niniejszej Umowy stanowi Załącznik 1, natomiast szczegółowy zakres świadczonych usług stanowi Załącznik 2 do Umowy.
3. Przez świadczenie opieki w miejscu wskazanym przez Zleceniodawcę Strony rozumieją wykonywanie usług na znajdujących się w lokalizacjach, na sprzęcie i w środowisku przetwarzania danych pozostających w dyspozycji Zleceniodawcy, wymienionych w Załączniku 1 do Umowy.
4. Zleceniodawca udostępni Wykonawcy dostęp sieciowy za pomocą bezpiecznego szyfrowanego kanału VPN do wszystkich lokalizacji, w których znajdują się systemy. Prace naprawcze, administracyjne oraz instalacyjne i konfiguracyjne zostaną wykonane przez Wykonawcę za pośrednictwem tego kanału, a jeśli okaże się to niezbędne w miejscu instalacji systemów.
5. W zakresie czynności serwisowych, objętych niniejszą Umową Wykonawca może wystąpić o pomoc do pracowników Zleceniodawcy. W takim przypadku pracownicy będą wykonywać czynności pod nadzorem i na ryzyko Wykonawcy i tylko w zakresie swojej wiedzy merytorycznej oraz przypisanego im zakresu obowiązków Zleceniodawcy.
6. Strony ustalają termin rozpoczęcia świadczenia usług na podstawie niniejszej umowy na dzień 01 kwietnia 2020 r. Umowa zostaje zawarta do 31 grudnia 2020 r.

§2 Warunki świadczenia opieki serwisowej

1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia serwisowe od Zleceniodawcy w dni powszednie w godz. 8:00 – 17:00, czas reakcji na zgłoszenie to jeden dzień roboczy.
2. Sposoby przekazywania zgłoszeń opisany jest w Załączniku 3.
3. Wykonawca dwa razy w ciągu roku, w terminie uzgodnionym przez obydwie strony dokona przeglądu infrastruktury sieciowej i bezpieczeństwa Zleceniodawcy, efektem przeglądu będzie pisemny raport zawierający wykryte problemy oraz zalecenia dot. ich usunięcia.
4. Zleceniodawca umożliwi wskazanym pracownikom Wykonawcy zdalny dostęp do systemów w godzinach pracy jak i poza nimi oraz na każde żądanie Wykonawcy asystę administratora systemów, posiadającego niezbędne uprawnienia do administrowania tymi systemami.
5. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług na podstawie niniejszej Umowy, z należytą starannością, z uwzględnieniem zawodowego charakteru prowadzonej przez niego działalności.
6. Zleceniodawca przekaze Wykonawcy informacje i dane niezbędne Wykonawcy do zaplanowania, organizacji i wykonania przedmiotu Umowy, będące w posiadaniu Zleceniodawcy oraz zapewni w niezbędnym zakresie należytą współpracę pracowników Zleceniodawcy z Wykonawcą.

§3 Wynagrodzenie i płatności

1. Strony ustalają, że za wykonywane prace, o których mowa w §1 Wykonawcy będzie przysługiwało zryczałtowane wynagrodzenie w wysokości PLN netto tj. PLN brutto (słownie:)
miesięcznie. Opłata roczna 9 x = PLN brutto.
2. W przypadku zmiany ilości lub rodzaju systemów podlegających opiece, dokonanej w trybie §8 ust 2 niniejszej Umowy, obie Strony uzgodnią nowe wynagrodzenie za usługi świadczone na podstawie niniejszej Umowy.
3. Wynagrodzenie Wykonawcy będzie płatne z dołu za każdy zakończony miesiąc świadczenia opieki.
4. Wykonawca wystawi fakturę za wykonane prace z początkiem każdego kolejnego rozpoczętego miesiąca kalendarzowego i przedstawi ją do zapłaty Wykonawcy.
5. Do każdorazowej kwoty faktury zostanie doliczony należny podatek VAT, obliczony według stawek zgodnych z obowiązującymi przepisami.
6. Wypłata wynagrodzenia nastąpi w drodze przelewu, na wskazany przez Wykonawcę rachunek bankowy, w terminie 14 dni od poprawnie złożonej faktury.
7. W przypadku nie wystawienia faktury przez Wykonawcę lub wystawienia faktury VAT niezgodnie z Umową Zleceniodawca będzie uprawniony do wstrzymania się z wypłatą wynagrodzenia lub jego spornej części, bez obciążenia go kwotą odsetek ustawowych.
8. Rozliczenie płatności zostanie zrealizowane za pomocą mechanizmu podzielonej płatności (split payment).
9. W przypadku niezgodności rachunku rozliczeniowego z wykazem podatników Ministerstwa Finansów, Zleceniodawca wstrzyma płatność do czasu wskazania prawidłowego rachunku

rozliczeniowego.

10. Na fakturze jako nabywcę należy wpisać Gminę Stare Babice, ul. Rynek 32, 05-082 Stare Babice, NIP: 118-202-55-48, a jako odbiorcę Urząd Gminy Stare Babice, ul. Rynek 32, 05-082 Stare Babice

§4 Okoliczności niezawinione

1. W przypadku wystąpienia okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności i którym nie mógł zapobiec mimo dołożenia należytej staranności lub o których nie mógł wiedzieć w chwili zawarcia Umowy, a których zaistnienie mogłoby istotnie wpłynąć na możliwość wywiązania się przez Wykonawcę ze zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, obowiązany jest on niezwłocznie poinformować o tym fakcie Zleceniodawcę.
2. W przypadku, o którym mowa w ust 1, Strony szczegółowo uzgodnią zakres i wielkość koniecznych zmian niniejszej Umowy.
3. Strony zastrzegają, że w przypadku zajścia wspomnianych okoliczności nie będą ponosili żadnej odpowiedzialności za wynikię bezpośrednie lub pośrednie straty.

§5 Gwarancja

1. Wykonawca zobowiązuje się do takiego wykonywania umowy, aby nie naruszyć praw Zleceniodawcy wynikających z posiadanych przez niego gwarancji stron trzecich na sprzęt i oprogramowanie podlegające opiece Wykonawcy z tytułu niniejszej Umowy.
2. Z uwagi na to, iż poprawne działanie przygotowanych w ramach umowy rozwiązań jest zależne od poprawności działania urządzeń i oprogramowania dostarczonych przez podmioty trzecie oraz czynności tychże podmiotów, na które to urządzenia i oprogramowanie oraz czynności podmioty te nie udzieliły stosownych gwarancji lub rękojmi dotyczących ich poprawnego działania Wykonawca wyklucza, w tym zakresie z przedmiotu umowy rękojmię z tytułu świadczenia przedmiotu Umowy.

§6 Odpowiedzialność

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za rzetelną i terminową realizację zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy.
2. Zleceniodawca ponosi pełną odpowiedzialność z tytułu terminowych płatności za realizację przedmiotu umowy, oraz umożliwienie Wykonawcy realizację niniejszej Umowy.
3. Strony są obowiązane do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy na zasadach ogólnych.
4. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez drugą Stronę korzyści, które uzyskałaby, gdyby szkody nie wyrządzono.

§ 7 Zachowanie Poufności

1. Wykonawca jest zobowiązany do przestrzegania ustawy z dnia 10.05.2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1781) oraz ustawy z dnia 05.08.2010 r. o ochronie informacji niejawnych (Dz. U. z 2019 r. poz. 742).

2. Udostępnione przez Zleceniodawcę dane osobowe będą przetwarzane przez Wykonawcę tylko i wyłącznie w celach serwisowych, związanych z prawidłowym funkcjonowaniem oprogramowania, o którym mowa w § 1 lub korekty zapisów w zbiorze danych zleconych przez Zleceniodawcę.
3. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać wszelkie czynności na rzecz Zleceniodawcy z najwyższą starannością.
4. Stosownie do wymogów ustawy Zleceniodawca powierza, a Wykonawca podejmuje się przetwarzania danych osobowych wyłącznie w zakresie określonym w ust. 2 i w celu wykonania niniejszej umowy.
5. Wykonawca zobowiązany jest pisemnie poinformować Zleceniodawcę o wszelkich zmianach dotyczących Wykonawcy oraz prowadzonej przez niego działalności, przekazanych Zleceniodawcy w związku z wykonywaniem przedmiotowej umowy.
6. Wykonawca oświadcza, że przyjmuje przetwarzanie danych osobowych powierzonych mu w zakresie i na warunkach określonych w niniejszej umowie.
7. Wykonawca zobowiązany jest przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych podjąć środki zabezpieczające powierzonych danych, a w szczególności zobowiązany jest:
 - 1) do zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzania danych osobowych, a w szczególności powinien zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabranieniem przez osobę nieuprawnioną, uszkodzeniem lub zniszczeniem,
 - 2) dopuścić do obsługi systemu informatycznego oraz urządzeń wchodzących w jego skład, służących do przetwarzania danych, wyłącznie osoby posiadające wydane przez niego upoważnienie. Zleceniodawca upoważnia Wykonawcę do udzielenia ww. upoważnień,
 - 3) prowadzić ewidencję osób upoważnionych do ich przetwarzania,
 - 4) zapewnić, aby osoby, o których mowa w pkt 7 ust. 2), zachowywały w tajemnicy dane osobowe oraz sposoby ich zabezpieczeń, także po ustaniu zatrudnienia.
8. Zleceniodawca jest uprawniony do kontrolowania Wykonawcy w zakresie wywiązywania się ze zobowiązań, o których mowa w ust. 7 poprzez kontrolę dokumentów, urządzeń, pomieszczeń związanych z przetwarzaniem danych osobowych.
9. Kontrola przestrzegania zasad przetwarzania danych osobowych może nastąpić wyłącznie po uprzednim powiadomieniu Wykonawcy przez Zleceniodawcę o zamiarze przeprowadzenia kontroli, co najmniej na trzy dni robocze przed planowanym terminem kontroli, ze wskazaniem na piśmie osób wyznaczonych przez Zleceniodawcę do przeprowadzenia kontroli.
10. Zleceniodawca zobowiązany jest do poinformowania Wykonawcy pisemnie o wyniku przeprowadzonej kontroli.
11. Wykonawca każdorazowo informuje bez zbędnej zwłoki Zleceniodawcę o wszelkich zdarzeniach mogących skutkować odpowiedzialnością Wykonawcy lub Zleceniodawcy na podstawie przepisów związanych z ochroną danych osobowych.
12. W przypadku wykazania jakichkolwiek uchybień Zleceniodawca zobowiązuje Wykonawcę do ich usunięcia, a w razie niezastosowania się do zaleceń, Zleceniodawca zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy bez wypowiedzenia.

13. Za przetwarzanie danych osobowych niezgodnie z postanowieniami niniejszej umowy i za jakiegokolwiek naruszenia zakresu i celu przetwarzania danych, wskazanych w ust. 2 i 3 Wykonawca ponosi wobec Zleceniodawcy odpowiedzialność.
14. Wykonawca zobowiązuje się do zastosowania wymagań dotyczących przetwarzania danych osobowych, wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy nr 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i pisemnego poinformowania o tym Zleceniodawcy.
15. Wykonawca z chwilą zakończenia umowy jest zobowiązany do zniszczenia wszelkich informacji mogących posłużyć do odtworzenia w całości lub części powierzonych danych osobowych.
16. Wykonawca nie jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych ze zbiorów danych administrowanych przez Zleceniodawcę po dacie wygaśnięcia niniejszej umowy.
17. Usunięcie, o ile zostały przekazane dane, powinno zostać udokumentowane protokołem zniszczenia sporządzonym i podpisanym przez Wykonawcę i dostarczonym niezwłocznie Zleceniodawcy nie później niż w terminie 7 dni od daty rozwiązania/wygaśnięcia.

§ 8 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku zmiany ilości lub rodzaju systemów podlegających opiece Wykonawcy upoważniony przedstawiciel Zleceniodawcy potwierdzi zmianę zakresu świadczenia wynikającego z Umowy pismem skierowanym do Wykonawcy co najmniej miesiąc przed wprowadzeniem planowanych zmian w zakresie świadczenia umowy opieki, a Wykonawca potwierdzi lub odmówi wprowadzenia tych zmian w Umowie. W przypadku zmiany ilości lub rodzaju systemów podlegających opiece obie strony uzgodnią nowe wynagrodzenie za świadczone usługi na podstawie niniejszej Umowy w trybie §3 pkt 2 i potwierdzą ją pisemną wzajemną zgodą.
3. Wymienione w niniejszej Umowie załączniki stanowią jej integralną część.
4. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie mają odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
5. Strony dołożą wszelkich starań w celu polubownego rozwiązania sporów wynikłych w trakcie realizacji niniejszej Umowy, wyznaczając jednocześnie 30-dniowy termin na przeprowadzenie negocjacji ugodowych. W przypadku niemożności dojścia do porozumienia sprawy sporne rozstrzygane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniodawcy.
6. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla Wykonawcy, dwa dla Zleceniodawcy.

§ 9 Wypowiedzenie umowy

1. Każda strona może wypowiedzieć umowę z zachowaniem 3 miesięcznego terminu wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie musi być przedstawione pisemnie pod rygorem nieważności
3. Umowę uznaje się za rozwiązana po upływie terminu wypowiedzenia.

Zleceniodawca

Wykonawca

.....

.....

Załącznik 1

Lista systemów i lokalizacji będąca przedmiotem opieki.

1. Lista systemów objętych umową serwisową:

- 1) Przełączniki Ruckus ICX modele 7150, 7250
- 2) Sieć Wi-Fi na bazie urządzeń AP Ruckus, punkty dostepowe i kontroler wirtualny VSZ
- 3) Firewall-e wirtualne Palo Alto Networks VM-100 oraz VM-300
- 4) Oprogramowanie monitorujące Nagios

2. Lista lokalizacji:

- 1) 05-082 Stare Babice, ul. Rynek 32 (Urząd Gminy)
- 2) 05-082 Stare Babice, ul. Rynek 21 (Urząd Gminy)
- 3) 05-082 Stare Babice, Zielonki-Parcela, ul. Południowa 2 (Szkoła Podstawowa)

Załącznik 2

Czynności i usługi realizowane w ramach świadczenia opieki.

W ramach umowy Wykonawca realizuje następujące działania:

- 1) obsługa systemów zgodnie z wykazem w Załączniku 1,
- 2) konsultacje techniczne w zakresie bezpieczeństwa, konfiguracji i rozbudowy sieci IT,
- 3) analiza bezpieczeństwa sieci,
- 4) konsultacje w zakresie projektowania systemów bezpieczeństwa IT.

Załącznik 3

Sposób zgłaszania incydentów.

Zgłoszenia dotyczące awarii, usterek oraz inne dotyczące planowanych prac mogą być przekazywane następującymi kanałami:

- 1) E-mail:
- 2) Telefon:
- 3) WWW (system obsługi zgłoszeń):