

## UMOWA NR (WZOR)

zawarta w dniu ..... w Warszawie, pomiędzy:

**Mazowieckim Urzędem Wojewódzkim w Warszawie, pl. Bankowy 3/5,**  
reprezentowanym przez

.....,

zwanym dalej **Zamawiającym**

a

firmą ..... z siedzibą  
w ....., zarejestrowaną  
w ..... pod numerem .....

reprezentowaną przez

.....,

zwaną dalej **Wykonawcą**.

W rezultacie dokonania przez Zamawiającego wyboru oferty Wykonawcy jako najkorzystniejszej w postępowaniu prowadzonym w trybie przetargu nieograniczonego – zgodnie z postanowieniami art. 39-46 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (Dz.U.2018, poz. 1986 t.j. ze zm.) oraz aktów wykonawczych do tej ustawy, Strony postanawiają co następuje:

### § 1 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest:

1) Zapewnienie świadczenia usługi wsparcia technicznego producenta w wersji podstawowej wraz z konsolidacją terminu obowiązywania wsparcia technicznego do terminu określonego w § 2 ust. 1, dla posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania do Archiwizacji Systemu Poczty Elektronicznej zwanego dalej Oprogramowaniem:

a. Veeam Backup & Replication Enterprise for Hyper-V - 16 szt. termin wsparcia technicznego wygasa 12.08.2019 r.

b. Veeam Backup & Replication Enterprise for Hyper-V - 26 szt. termin wsparcia technicznego wygasa 01.08.2019 r.

2) Udzielenie Zamawiającemu 4 dodatkowych licencji na oprogramowanie Veeam Backup & Replication Enterprise for Hyper-V wraz ze wsparciem technicznym producenta do terminu określonego w § 2 ust. 1, oraz z konsolidacją z wymienionymi w ust.1 usługami wsparcia technicznego do tego terminu.

2. Wykonawca zobowiązuje się wykonać umowę zgodnie z obowiązującymi przepisami, treścią i celem umowy, przy zachowaniu najwyższej staranności, uwzględniając zawodowy charakter prowadzonej działalności, zgodnie z zasadami współczesnej wiedzy technicznej i stosowanymi normami technicznymi.

3. Wykonawca oświadcza, iż:
  - 1) posiada wiedzę, doświadczenie, urządzenia i narzędzia informatyczne niezbędne do prawidłowego wykonania umowy;
  - 2) personel Wykonawcy wykonujący prace w ramach realizacji umowy posiada doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania umowy.
4. W przypadku powierzenia podwykonawcom wykonania części umowy, Wykonawca odpowiada za czynności wykonane przez podwykonawców oraz jego personel jak za działania i zaniechania własne.

## **§ 2 Termin wykonania**

1. Wykonawca będzie świadczył usługę wsparcia technicznego do 12.08.2022 r.
2. W terminie 7 dni od dnia podpisania umowy, Wykonawca zobowiązany jest przekazać licencje, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt. 2) oraz dokumenty potwierdzające prawo do korzystania ze wsparcia technicznego dla wszystkich 46 licencji.

## **§ 3 Wsparcie techniczne**

1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia:
  - 1) dostępu do internetowego portalu obsługi klienta (system obsługi zgłoszeń), adres: ..... w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 8:00 -20:00, przy czym zgłoszenie przekazane po godzinie 16.00 będzie traktowane jako zgłoszenie przekazane następnego dnia roboczego o godz. 8.00.
  - 2) dostępu „on-line” do dokumentacji technicznych,
  - 3) dostępu poprzez witrynę internetową do baz wiedzy, przewodników konfiguracyjnych i narzędzi diagnostycznych,
  - 4) dostępu do aktualizacji Oprogramowania do najnowszych wersji publikowanych przez producenta w ramach posiadanych przez Zamawiającego licencji.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń Awarii w dni robocze (od poniedziałku do piątku) w godzinach 8:00 -20:00, przy czym zgłoszenie przekazane po godzinie 16.00 będzie traktowane jako zgłoszenie przekazane następnego dnia roboczego o godz. 8.00.
3. Wykonawca zobowiązany jest do natychmiastowej rejestracji i potwierdzenia przyjęcia zgłoszeń przez internetowy portal obsługi klienta. W przypadku braku natychmiastowego potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia przyjęcie i zarejestrowanie uważa się za dokonane w chwili zgłoszenia.
4. Czas reakcji w przypadku zgłoszeń w zależności od kategorii wynosi:
  - 1) dla zgłoszeń kategorii 1 (oprogramowanie nie działa) - do 2 godzin w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00.

- 2) dla zgłoszeń kategorii 2 (oprogramowanie działu z ograniczoną wydajnością) – do .....(liczba godzin stanowi kryterium dodatkowe oceny ofert w postępowaniu przetargowym) godzin w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00.
- 3) dla zgłoszeń kategorii 3 - zgłoszenia pozostałe, w tym konsultacje techniczne - do 24 godziny w dniach roboczych w godzinach 8:00 – 20:00.
5. Zamknięcie zgłoszenia nastąpi elektronicznie po usunięciu nieprawidłowości wskazanych w zgłoszeniu.
6. W ramach usług udostępnione będą również pełne wersje instalacyjne Oprogramowania oraz kody dostępu lub klucze aktywacyjne (lub instrukcje ich pozyskania), jeśli są one niezbędne do zainstalowania lub uruchomienia najnowszej wersji Oprogramowania.
7. Usługi wsparcia technicznego mogą być realizowane za zgodą Zamawiającego w postaci zdalnej diagnostyki i pomocy technicznej, a także za pomocą innych metod lub ich kombinacji.
8. W przypadku zmiany numeru telefonu, adresu e-mail lub siedziby, Wykonawca ma obowiązek powiadomienia o tym fakcie Zamawiającego z siedmiodniowym wyprzedzeniem, co pozwoli na utrzymanie ciągłości usługi serwisowej.
9. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia ciągłości wsparcia technicznego w wypadku zakończenia działalności swojego przedsiębiorstwa w czasie obowiązywania umowy.

#### § 4 Warunki płatności

1. Łączne wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu wykonania przedmiotu umowy, o którym mowa w §1, wynosi: ..... zł **brutto** (słownie: ..... złotych), tj. wynagrodzenie netto wynosi ..... zł (słownie: ..... złotych) oraz podatek VAT ..... zł (słownie: ..... złotych).
2. Wynagrodzenie brutto, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszelkie koszty związane z realizacją umowy z uwzględnieniem podatku od towarów i usług VAT, innych opłat i podatków, opłat celnych. Wynagrodzenie wyczerpuje wszelkie należności Wykonawcy wobec Zamawiającego związane z realizacją umowy. Wykonawcy nie przysługuje zwrot od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów, opłat i podatków poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją umowy.
3. Wykonawca wystawi Zamawiającemu fakturę na podstawie podpisanego ze strony Zamawiającego bez uwag i zastrzeżeń protokołu odbioru.
4. Wynagrodzenie będzie przekazane przelewem na konto Wykonawcy o numerze: ..... w terminie 21 dni od daty złożenia prawidłowo wystawionej faktury VAT, wystawionej przez Wykonawcę. Za termin zapłaty strony przyjmują termin obciążenia konta Zamawiającego poleceniem dokonania przelewu na rzecz Wykonawcy.

## § 5 Licencje

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu bezterminowych niewyłącznych rozciągających się na całe terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i nieograniczonych czasowo licencji na korzystanie z Oprogramowania oraz jego aktualizacji, na następujących polach eksploatacji:
  - 1) wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania, w tym wykorzystywanie Oprogramowania w celu zbierania, przesyłania, udostępniania i usuwania danych,
  - 2) trwałego lub czasowego zwielokrotnienia w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiegokolwiek formie, w tym, w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania Oprogramowania niezbędne jest jego zwielokrotnienie,
2. Wykonawca oświadcza, że na podstawie udzielonych Zamawiającemu licencji, Zamawiający otrzymuje prawo do korzystania z Oprogramowania i jego aktualizacji, w zakresie umożliwiającym Zamawiającemu eksploatację Oprogramowania dla jego potrzeb bez żadnych ograniczeń czasowych na warunkach określonych przez producenta tego Oprogramowania.
3. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że w przypadku Oprogramowania i jego aktualizacji którego nie jest producentem, uzyskał zgodę producenta na przekazywanie dokumentów zawierających warunki licencji.
4. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że Licencje nie zostaną wypowiedziane (przez Wykonawcę, innego niż Wykonawca producenta lub upoważniony przez producenta podmiot), za wyjątkiem przypadku istotnego naruszenia przez Zamawiającego warunków licencji.
5. W przypadku wypowiedzenia Licencji, pomimo braku istotnego naruszenia warunków Licencji przez Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty kary umownej, o której mowa w § 6 ust. 1 pkt. 5) oraz dostarczy Licencji odpowiadające warunkom zawartym w umowie i Załączniku nr 1 do umowy.
6. Udzielenie Zamawiającemu licencji na Oprogramowanie następuje w chwili podpisania Protokołu Odbioru.
7. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że Oprogramowanie, jego aktualizacje ani korzystanie z nich przez Zamawiającego zgodnie z umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, ani praw do baz danych. Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z Oprogramowaniem jego aktualizacją lub/i dokumentacją, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań. W szczególności, w razie wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie Zamawiającego.

8. Ponadto, jeśli Oprogramowanie lub jego aktualizacja stanie się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa Strony lub osoby trzeciej o naruszenie praw własności intelektualnej, jak wymieniono powyżej, Wykonawca może na swój własny koszt wybrać jedno z poniższych rozwiązań:
  - 1) uzyskać dla Zamawiającego prawo dalszego użytkowania Oprogramowania i jego aktualizacji,
  - 2) zmodyfikować Oprogramowanie tak, żeby było zgodne z Umową, ale wolne od jakichkolwiek wad lub roszczeń osób trzecich.
9. Licencje zostaną przekazane drogą elektroniczną na adres e-mail:  
.....
10. Odbiór licencji nastąpi na podstawie Protokołu Odbioru podpisanego przez upoważnionych przedstawicieli stron.
11. Zamawiający dokona odbioru lub odmówi odbioru, jeżeli przedmiot umowy nie spełnia wymagań określonych w umowie.
12. W przypadku zgłoszenia wad lub zastrzeżeń przez Zamawiającego, Wykonawca usunie wadę lub uwzględni zastrzeżenia w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
13. Wykonawca wyraża zgodę na korzystanie z dokumentacji technicznej, o której mowa w § 3 ust. 1 pkt. 2) do celów związanych z realizacją umowy.

## **§ 6 Kary umowne**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty kar umownych:
  - 1) w przypadku wypowiedzenia przez Zamawiającego umowy ze skutkiem natychmiastowym z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca – w wysokości 15% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 umowy;
  - 2) w przypadku opóźnienia w dostarczeniu licencji i / lub dokumentów potwierdzających prawo do korzystania ze wsparcia technicznego, w stosunku do terminu określonego § 2 ust 2, w wysokości 200 zł (słownie: dwieście złotych) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
  - 3) w przypadku przekroczenia czasu reakcji dla zgłoszenia niezależnie od kategorii, w stosunku do terminów określonych w § 3 ust. 4 Umowy, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia Zamawiającemu kary umownej w wysokości 200 zł (słownie: dwieście złotych) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
  - 4) w przypadku naruszenia zasad poufności, o których mowa w § 7 w wysokości 10 000,00 zł (dziesięć tysięcy złotych) za każde naruszenie;
  - 5) w przypadku wypowiedzenia licencji, pomimo braku naruszenia przez Zamawiającego istotnych postanowień licencji Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia Zamawiającemu kary umownej w wysokości 100 % wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 1 Umowy.

2. Zamawiający może dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych, na zasadach ogólnych uregulowanych w Kodeksie Cywilnym.

### **§ 7 Ochrona tajemnicy i zasady poufności**

1. Informacje udostępniane Wykonawcy w ramach wykonywania przedmiotu umowy będą traktowane przez Wykonawcę jako istotne (w czasie obowiązywania umowy oraz 10 lat po jej rozwiązaniu, wygaśnięciu lub odstąpieniu od niej) i mogą być ujawniane wyłącznie tym pracownikom i upoważnionym przedstawicielom, których obowiązkiem jest realizacja umowy, pod rygorem pociągnięcia przez Zamawiającego do odpowiedzialności za naruszenie poufności.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności informacji istotnych, w posiadanie których wejdzie w trakcie wykonywania umowy, w szczególności:
  - 1) nieujawniania i niezezwalania na ujawnienie informacji w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jakiegokolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego;
  - 2) zapewnienia, że personel oraz inni współpracownicy Wykonawcy, którym informacje zostaną udostępnione nie ujawnią i nie zezwolą na ich ujawnienie w jakiegokolwiek formie w całości lub w części jakiegokolwiek osobie trzeciej bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego;
  - 3) zapewnienia prawidłowej ochrony informacji przed utratą, kradzieżą, zniszczeniem, zgubieniem lub dostępem osób trzecich nieupoważnionych do uzyskania informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej;
  - 4) przejęcia na siebie wszelkich roszczeń osób trzecich w stosunku do Zamawiającego, wynikających z wykorzystania przez Wykonawcę danych uzyskanych w czasie wykonywania umowy w sposób naruszający ich postanowienia.
3. Wykonawca zobowiązuje się do niewykorzystywania informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej do innych celów niż wykonywanie czynności wynikających z umowy bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej pisemnie pod rygorem nieważności.
4. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zawiadomienia Zamawiającego o każdym przypadku ujawnienia informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej, pozostającym w sprzeczności z postanowieniami umowy.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej nie dotyczy przypadków, gdy informacje te:
  - 1) stały się publicznie dostępne, jednak w inny sposób niż w wyniku naruszenia umowy;
  - 2) muszą zostać udostępnione zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa, orzeczenia sądu lub uprawnionego organu administracji państwowej; w takim przypadku

Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić, by udostępnienie informacji, o których mowa w ust. 1 powyżej nastąpiło tylko i wyłącznie w zakresie koniecznym dla zadośćuczynienia powyższemu obowiązkowi.

### **§ 8 Wypowiedzenie umowy**

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania terminów wypowiedzenia, w przypadku:
  - 1) co najmniej trzykrotnego przekroczenia terminów czasu reakcji dla zgłoszeń w terminach określonych w § 3 ust 4 niezależnie od kategorii;
  - 2) naruszania zasad poufności określonych w § 7.
2. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie.
3. W wypadku wypowiedzenia umowy z przyczyn określonych w ust 1 Wykonawca zobowiązany jest do zwrotu wynagrodzenia za część umowy niewykonaną w wysokości proporcjonalnej wyliczonej do końca okresu trwania umowy.

### **§ 9 Osoby odpowiedzialne**

1. Osobami odpowiedzialnymi za wykonywanie obowiązków wynikających z realizacji umowy, a także upoważnionymi do kontaktów oraz do podejmowania czynności odbiorczych i podpisania protokołu odbioru są:
  - 1) Ze strony Zamawiającego: ....., tel. ...., e-mail: .....
  - 2) ze strony Wykonawcy: ....., tel. ...., e-mail: .....
2. Zmiana osób wskazanych ust 1 nie stanowi zmiany umowy i staje się skuteczna wobec drugiej strony umowy po pisemnym zawiadomieniu drugiej strony umowy.

### **§ 10 Dane osobowe**

1. Strony oświadczają, że dane kontaktowe pracowników, współpracowników i reprezentantów Stron udostępniane wzajemnie w niniejszej Umowie lub udostępnione drugiej Stronie w jakikolwiek sposób w okresie obowiązywania niniejszej Umowy przekazywane są w związku z wykonywaniem umowy (cel przetwarzania). Udostępniane dane kontaktowe mogą obejmować: imię i nazwisko, adres e-mail, stanowisko służbowe i numer telefonu służbowego. Każda ze Stron będzie administratorem danych kontaktowych, które zostały jej udostępnione w ramach Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do przekazania wszystkim osobom, których dane udostępnił, informacji, o których mowa w art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO),

tj. klauzuli informacyjnej, stanowiącej załącznik do umowy.

### § 11 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy mogą nastąpić w formie pisemnej, pod rygorem nieważności, tylko w przypadkach przewidzianych w art. 144 ustawy Prawo zamówień publicznych.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle realizacji niniejszej umowy rozstrzyga sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, ustawy oraz przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
4. Umowa niniejsza sporządzona została w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, z czego trzy otrzymuje Zamawiający i jeden Wykonawca.

#### Załączniki:

- 1) opis przedmiotu zamówienia,
- 2) wzór protokołu odbioru,
- 3) klauzula informacyjna RODO.

Zamawiający:

Wykonawca:

*Podpisana*  
*1 nie pzm*  
*708-1000*  
Magdalena Wadowska  
RADCA PRAWNY