

UMOWA NR (WZOR)

zawarta w dniu w Warszawie, pomiędzy:

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

..... - **Dyrektora Generalnego**,

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 ze zm.) oraz aktów wykonawczych do tej ustawy, Strony postanawiają co następuje:

§ 1 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest zapewnienie świadczenia usługi wsparcia technicznego systemu zabezpieczeń sieci, użytkowanego w Mazowieckim Urzędzie Wojewódzkim w Warszawie zgodnie z wymaganiami opisanymi w załączniku Nr 1.
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.
5. W przypadku wykonywania umowy na terenie pomieszczeń Zamawiającego, Wykonawca oraz personel Wykonawcy, odpowiedzialny za realizację obowiązków wynikających z umowy zobowiązany jest do przestrzegania wszystkich wewnętrznych regulaminów i zasad dotyczących pracy na terenie pomieszczeń Zamawiającego.

§ 2 Termin wykonania

1. Świadczenie Usługi wsparcia technicznego nastąpi w terminie do 21 dni od daty podpisania
2. Wykonawca zobowiązany jest w terminie określonym w ust 1 przekazać dokumenty potwierdzające prawo do korzystania ze wsparcia technicznego
3. Za datę rozpoczęcia świadczenia usługi wsparcia technicznego uznaje się datę otrzymania dokumentów o których mowa w ust.2

§ 3 Wsparcie techniczne

1. Wykonawca będzie świadczył usługę wsparcia technicznego przez okres 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru.
2. W ramach wsparcia technicznego Wykonawca zapewni usuwanie zgłaszanych przez zamawiającego awarii oraz udzielanie wsparcia w drodze elektronicznej lub telefonicznej pod nr telefonu
3. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia :
 - 1) dostępu do internetowego portalu obsługi klienta (system obsługi zgłoszeń) 24x7dnix365 dni w roku.
 - 2) dostępu „on-line” do dokumentacji technicznych, bazy wiedzy, poprzez witrynę internetową wsparcia Palo-Alto. dostępu do baz wiedzy, przewodników konfiguracyjnych i narzędzi diagnostycznych.
4. W ramach wsparcia technicznego, Wykonawca zobowiązuje się również do zapewnienia następujących usług świadczonych przez producenta:
 - 1) aktualizacji oprogramowania firmware do najnowszych wersji publikowanych przez producenta,
 - 2) aktualizacji bazy wirusów,
 - 3) aktualizacji bazy definicji IPS (Intrusion Prevention System),
 - 4) aktualizacji bazy sygnatur anty-spyware,
 - 5) aktualizacji sygnatur aplikacji,
5. Wykonawca zobowiązany jest do rejestracji i potwierdzenia przyjęcia zgłoszeń Błędów (nie później niż w ciągu 1 godziny) drogą elektroniczną na adres: W przypadku braku natychmiastowego potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia Błędu, przyjęcie i rejestrację Błędu uważa się za dokonane w chwili zgłoszenia Błędu przez Zamawiającego. Zgłoszenia wpisane do systemu zgłoszeniowego nie wymagają potwierdzenia.
6. Za chwilę zgłoszenia awarii uważa się dzień zgłoszenia w systemie zgłoszeń wskazanym przez Wykonawcę, przy czym zgłoszenie przekazane po godzinie 16.00 będzie traktowane jako zgłoszenie przekazane następnego dnia roboczego o godz. 8.00.
7. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o każdym rozpoczęciu i zakończeniu pracy na serwerze na bieżąco, według potrzeb, na adres poczty elektronicznej: **serwerownia@mazowieckie.pl**.
8. Zgłoszone przez Zamawiającego awarie ,Wykonawca zobowiązany jest usunąć

w terminie.....dni roboczych, chyba że Zamawiający wyrazi pisemnie zgodę na inny technicznie uzasadniony termin. Wykonawca nie może odmówić usunięcia awarii ze względu na wysokość związanych z tym kosztów. Czas usunięcia awarii liczony jest od momentu zgłoszenia.

9. Wykonawca zapewni usunięcie awarii w miejscu instalacji i w godzinach pracy Zamawiającego.
10. Usługi objęte umową, w tym konsultacje techniczne, będą świadczone w języku polskim.
11. W przypadku konieczności usunięcia awarii polegającej na naprawie urządzenia zabezpieczeń sieci poza miejscem użytkowania, Wykonawca zorganizuje transport do miejsca naprawy oraz po naprawie do miejsca użytkowania oraz pokrywa koszty transportu i ponosi ryzyko uszkodzenia lub przypadkowej ich utraty. Na czas naprawy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć urządzenia zamiennie o nie gorszych parametrach funkcjonalnych. W przypadku nie dostarczenia przez Wykonawcę na czas naprawy urządzeń zamiennych Zamawiający ma prawo wypożyczyć na koszt Wykonawcy sprzęt o nie gorszych parametrach, zachowując jednocześnie prawo do naliczenia kary umownej, o której mowa w § 5 ust 1 pkt 4).
12. Jeżeli usunięcie awarii będzie polegało na wymianie urządzenia, to urządzenie to musi mieć identyczne lub lepsze parametry funkcjonalne, a jego wymiana może nastąpić tylko w terminie, który wskaże Zamawiający.
13. 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.
14. 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 obejmuje w szczególności: opłaty za transport, załadunek, wyładunek, koszty ubezpieczenia. 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 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 usunięciu awarii w terminie określonym w § 3 ust 8 – w wysokości 200 zł (słownie: dwieście złotych) za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
 - 3) w przypadku naruszenia zasad poufności, o których mowa w § 7 w wysokości 10 000,00 zł (dziesięć tysięcy złotych) za każde naruszenie.
 - 4) W przypadku nie dostarczenia sprzętu zamiennego w wysokości w 1 % wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1 umowy.
2. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia kar umownych z wynagrodzenia należnego Wykonawcy na podstawie umowy.
3. 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 jakiejkolwiek formie w całości lub w części jakiejkolwiek 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 jakiejkolwiek formie w całości lub w części jakiejkolwiek 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 dwukrotnego opóźnienia nieusunięcia awarii w terminach określonych w § 3 ust 8;
 - 2) niewywiązania się z obowiązków o których mowa w § 3,
 - 3) naruszania zasad poufności określonych w § 7,
 - 4) w przypadkach przewidzianych w umowie.
2. Wypowiedzenie powinno być złożone na piśmie.

§ 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 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.

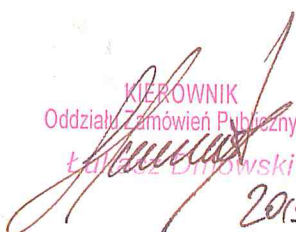
Załączniki:

1. szczegółowa specyfikacja techniczna zamówienia,
2. wzór protokołu odbioru,

Zamawiający:

Wykonawca:


Magdalena Wądołowska
RADCA PRAWNY

KIEROWNIK
Oddziału Zamówień Publicznych

2019.05.31.