**UMOWA nr ADR.250.256.2020**

Zawarta w dniu określonym w § 16 ust. 5, w Warszawie pomiędzy:

Skarbem Państwa - Ministerstwem Zdrowia, z siedzibą w Warszawie, przy ulicy Miodowej 15, NIP: 525-19-18-554, reprezentowanym przez: Panią Annę Goławską – Dyrektora Generalnego, zwanym dalej „Zamawiającym” lub „Stroną”,

a

……………………………….

zwanym dalej „Wykonawcą”, reprezentowaną przez:

reprezentowaną przez:

zwane w treści Umowy łącznie „Stronami”.

Po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr ……………………………….. zawarta została umowa o następującej treści:

## § 1.

## Definicje

W niniejszej umowie następujące wyrażenia i określenia będą miały znaczenie zgodnie z podanymi poniżej definicjami, zapisane z wielkiej litery w celu podkreślenia, że jest to pojęcie zdefiniowane:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | **Umowa** | niniejsza umowa wraz z załącznikami regulująca prawa i obowiązki Stron z niej wynikające i związane z jej wykonywaniem. |
| 2 | **OPZ** | Opis Przedmiotu Zamówienia. |
| 3 | **SIWZ** | Specyfikacja Istotnych warunków Zamówienia. |
| 4 | **System** | system informatyczny, w którym znajduje się zbiór powiązanych ze sobą elementów, którego funkcją jest przetwarzanie danych przy użyciu techniki komputerowej. Na systemy informatyczne składają się takie elementy jak sprzęt oraz oprogramowanie. |
| 5 | **Urządzenia** | urządzenia informatyczne i teleinformatyczne z osprzętem i okablowaniem wraz z Oprogramowaniem, będące własnością Zamawiającego, a wymienione w Załączniku do OPZ; |
| 6 | **Usługi Serwisu** | usługi polegające na naprawie lub wymianie Urządzeń oraz aktualizacji i instalacji Oprogramowania w przypadku wystąpienia Awarii; |
| 7 | **Awaria** | zdarzenie, w wyniku, którego uszkodzeniu uległ jeden (lub więcej) element Systemu, ograniczające wydajność i funkcjonalność Systemu i uniemożliwiające Zamawiającemu korzystanie z Systemu zgodnie z jego Specyfikacją Techniczną/Instrukcją użytkowania; |
| 8 | **Oprogramowanie wbudowane** | inaczej firmware, oprogramowanie wbudowane w Urządzenie, zapewniające podstawowe procedury jego obsługi. |
| 9 | **Oprogramowanie narzędziowe** | rodzaj oprogramowania, które wspomaga zarządzanie zasobami sprzętowymi poprzez dogodne interfejsy użytkowe oraz usprawnia, modyfikuje oprogramowanie systemowe w celu wykonywania programów w bardziej wygodny i wydajny sposób, a przy tym pozbawiony błędów. |
| 10 | **Oprogramowanie** | Oprogramowanie wbudowane i Oprogramowanie narzędziowe. |
| 11 | **Zgłoszenie** | zgłoszenie Awarii Wykonawcy przez Zamawiającego. |
| 12 | **Czas Reakcji** | czas potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia Awarii przez Wykonawcę. |
| 13 | **Czas Naprawy** | czas skutecznego usunięcia Awarii, przy czym Czas Reakcji wlicza się do Czasu Naprawy. |
| 14 | **Dni Robocze** | dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 17.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego, o których Zamawiający poinformował Wykonawcę. |

## § 2.

## Przedmiot i termin realizacji Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest *świadczenie Usług Serwisu Urządzeń wraz z Oprogramowaniem w* zakresie i na zasadach określonych w Umowie, w tym szczegółowo w OPZ stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy i Ofercie Wykonawcy, stanowiącej Załącznik nr 2 do Umowy.
2. Lista Urządzeń stanowi Załącznik nr 1 do OPZ.
3. Usługi Serwisu obejmują usługi opisane OPZ.
4. Usługi Serwisu świadczone będą od dnia podpisania Umowy.
5. Miejscem świadczenia Usług Serwisu będą ośrodki przetwarzania danych Zamawiającego, zlokalizowane na terenie Warszawy. Jeżeli z charakteru danej czynności wykonywanej w ramach Usług Serwisu wynikać będzie konieczność realizacji usług innej lokalizacji, odbywać się to może za zgodą Zamawiającego.
6. Celem Umowy jest zapewnienie ciągłości działania systemów Zamawiającego wykorzystujących Urządzenia.
7. Umowa zawarta zostaje na czas określony, 12 miesięcy liczonych od dnia podpisania Umowy.
8. W terminie do 20 Dni Roboczych od dnia podpisania Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do opracowania i przedłożenia Zamawiającemu, raport, o którym mowa w pkt V OPZ. Raport zostanie przedłożony Zamawiającemu w n adres mailowy wskazane w § 4 ust. 4. Postanowienie to stosuje się odpowiednio do aktualizacji tego raportu, zgodnie z OPZ.

## § 3.

## Oświadczenia i zobowiązania Stron

1. Wykonawca będzie wykonywał Umowę:
2. z najwyższą starannością profesjonalisty działającego na rynku IT;
3. z uwzględnieniem najwyższych standardów profesjonalnej realizacji Usług Serwisu;
4. przy wykorzystaniu całej dostępnej wiedzy i doświadczenia;
5. z poszanowaniem przepisów prawa i wprowadzonych na ich podstawie regulacji wewnętrznych obowiązujących u Zamawiającego w odniesieniu do przedmiotu Umowy;
6. zapewniając nadzór i koordynację wszelkich działań związanych z wykonaniem Umowy w celu osiągnięcia wymaganej jakości i terminowości realizacji Usług Serwisu.
7. Zamawiający udostępni Wykonawcy dokumenty i informacje będące w posiadaniu Zamawiającego, niezbędne do realizacji Umowy, z uwzględnieniem obowiązujących przepisów prawa lub zobowiązań Zamawiającego do zachowania poufności. Zamawiający nie udostępnia Wykonawcy dokumentów i informacji ogłoszonych publicznie.
8. Wykonawca oświadcza, że:
9. dysponuje odpowiednim potencjałem techniczno-organizacyjnym i ludzkim, oraz posiada wiedzę i doświadczenie pozwalające należycie wykonać Umowę;
10. korzystanie przez niego z narzędzi koniecznych dla wykonania Umowy, w szczególności, z praw autorskich, licencji, praw własności przemysłowej, intelektualnej nie narusza przepisów prawa, prawem chronionych dóbr osobistych lub majątkowych osób trzecich, w szczególności praw autorskich, praw pokrewnych, praw z rejestracji wzorów przemysłowych oraz praw ochronnych na znaki towarowe;
11. w razie powstania w trakcie wykonywania Umowy lub po jej wykonaniu jakichkolwiek roszczeń osób trzecich, Wykonawca bierze na siebie wyłączną odpowiedzialność za roszczenia osób trzecich z tytułu szkód majątkowych i niemajątkowych w mieniu i na osobie z tytułów, o których mowa w pkt. 2 oraz § 5 ust. 3 i 4 Umowy, a wynikłych z wykonania, z nienależytego wykonania lub z braku wykonania Umowy przez Wykonawcę, jego zastępców, pracowników lub jakichkolwiek osób zaangażowanych do realizacji Umowy przez Wykonawcę lub jego zastępców, na jakiejkolwiek podstawie prawnej lub faktycznej.
12. Wykonawca zobowiązuje się do udzielania wszelkich informacji dotyczących realizacji Umowy na każde żądanie Zamawiającego.
13. Wykonawca zobowiązany jest do współpracy z wykonawcami świadczącymi usługi utrzymania poszczególnych aplikacji, o których Zamawiający poinformuje Wykonawcę, w zakresie problemów z Oprogramowaniem wynikających z Awarii któregokolwiek z Urządzeń lub przy diagnozowaniu przyczyn problemów z Oprogramowaniem od strony Urządzeń, w celu doprowadzenia funkcjonalności Systemów posadowionych na Urządzeniach do stanu sprzed ich wyłączenia lub Awarii.
14. Wykonawca zobowiązuje się, że osoba lub osoby wykonujące Usługi Serwisu w zakresie czynności administracyjno-biurowych będą w okresie realizacji Umowy zatrudnione na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 26 czerwca 1974 r. Kodeks pracy (Dz. U. z 2019 r. poz. 1040, z późn. zm.). Zamawiający nie ingeruje w sposób organizacji pracy u Wykonawcy.
15. Wykonawca, w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zawarcia Umowy, przedstawi Zamawiającemu wykaz osób zatrudnionych na podstawie umowy o pracę, o których mowa w ust. 6, ze wskazaniem z imienia i nazwiska danej osoby oraz wymiaru czasu pracy (pełen etat/część etatu).
16. Każdorazowo na żądanie Zamawiającego, w terminie wskazanym przez Zamawiającego, nie krótszym niż 3 Dni Robocze, Wykonawca zobowiązuje się przedłożyć do wglądu kopie umów o pracę zawartych przez Wykonawcę z pracownikami świadczącymi Usługi Serwisu w zakresie czynności administracyjno-biurowych przy realizacji Umowy. W tym celu Wykonawca zobowiązany jest do uzyskania od pracowników dobrowolnej zgody na przetwarzanie danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych. Pracownicy Wykonawcy, którzy takiej zgody nie wyrażą, nie mogą z tego tytułu ponieść jakichkolwiek sankcji ze strony Wykonawcy.
17. Nieprzedłożenie przez Wykonawcę kopii umów zawartych przez Wykonawcę z pracownikami świadczącymi Usługi Serwisu w zakresie czynności administracyjno-biurowych w terminie wskazanym przez Zamawiającego zgodnie z ust. 8, będzie traktowane, jako niewypełnienie obowiązku zatrudnienia pracowników świadczących Usługi Serwisu na podstawie umowy o pracę.
18. Zamawiający oświadcza, że:
19. korzysta z Urządzeń zgodnie z instrukcją i ich przeznaczeniem,
20. każdorazowo umożliwi przedstawicielom Wykonawcy dostęp do ośrodków przetwarzania Danych Zamawiającego na czas niezbędny do usunięcia Awarii na zasadach bezpieczeństwa obowiązujących w ośrodkach przetwarzania danych Zamawiającego.

## § 4

## Usługi Serwisu/SLA

1. Zgłoszenia będą przekazywane Wykonawcy na:
   1. adres email ………..:
   2. stronie www: ……..
   3. telefonicznie: ……..

w trybie 24/7 tj. dwadzieścia cztery godziny na dobę przez siedem dni w tygodniu.

1. Z chwilą przekazania Wykonawcy Zgłoszenia rozpoczyna się Czas Reakcji dla danego Zgłoszenia, przy czym Czas Reakcji nie może być dłuższy niż 1 godzina od momentu przekazania Zgłoszenia przez Zamawiającego.
2. Zgłoszenia ewidencjonowane będą przez Wykonawcę w elektronicznym systemie obsługi Zgłoszeń Wykonawcy, do którego Wykonawca zobowiązany jest zapewnić dostęp wskazanym pracownikom Zamawiającego.
3. Wszelka korespondencja związana z obsługą Zgłoszeń będzie przesyłana do Zamawiającego na adres e-mail: [m.pudzianowski@csioz.gov.pl](mailto:m.pudzianowski@csioz.gov.pl) oraz [a.wislocki@mz.gov.pl](mailto:a.wislocki@mz.gov.pl).
4. Czas Naprawy, zgodnie z Ofertą Wykonawcy **wynosi ………. (zgodnie z ofertą Wykonawcy – max 24h) godzin** od momentu przekazania Zgłoszenia Wykonawcy. Czas Naprawy uważa się za dochowany z chwilą poinformowania Zamawiającego o usunięciu Awarii i jej skutków, co oznacza, że przywrócono stan sprzed Awarii, co potwierdza Zamawiający. Jeżeli okaże się podczas weryfikacji przez Zamawiającego, że Awaria nie została usunięta, opóźnienie w usunięciu Awarii liczone jest do momentu poinformowania Zamawiającego o usunięciu Awarii, po którym nastąpiło zatwierdzenie realizacji Zgłoszenia przez Zamawiającego. Czas weryfikacji nie jest wliczany do Czasu Naprawy. Potwierdzenia usunięcia Awarii przez Zamawiającego następują w formie mailowej na adres mail wskazany w ust. 1.
5. W przypadku braku możliwości dochowania Czasu Naprawy, zgodnie z ust. 5, Zamawiający dopuszcza, za pisemną zgodą, możliwość dostarczenia przez Wykonawcę urządzenia zastępczego o parametrach nie gorszych niż Urządzenie zastępowane. W takim przypadku Zamawiający wymaga instalacji urządzenia zastępczego w sposób zapewniający prawidłowe funkcjonowanie pozostałych elementów infrastruktury Zamawiającego, w tym Oprogramowania. Zamawiający może wyrazić pisemnie zgodę na stałe zastąpienie Urządzenia urządzeniem zastępczym. W takim przypadku urządzenie zastępcze przechodzi na własność Zamawiającego z chwilą podpisania przez Zamawiającego protokołu jego przekazania. Wykonawca jest zobowiązany wówczas zapewnić Zamawiającemu, w ramach wynagrodzenia określonego w Umowie, licencję do oprogramowania zainstalowanego na urządzeniu zastępczym w zakresie niezbędnym do korzystania z tego urządzenia. Zainstalowanie urządzenia zastępczego w sposób zapewniający usunięcie Awarii uznaje się za realizację Zgłoszenia. W pozostałych przypadkach czas zastosowania rozwiązania zastępczego nie wlicza się do Czasu Naprawy, przy czym nie może on być dłuższy niż 10 dni.
6. W przypadku Awarii dysków wchodzących w skład Urządzeń Wykonawca zobowiązany jest do pozostawienia ich u Zamawiającego każdorazowo po dokonaniu ich wymiany.
7. Wykonawca zobowiązany jest, niezależnie od Awarii, do dostarczania lub udostępnienia na wskazanej przez Wykonawcę stronie, aktualizacji, nowych wersji oraz udoskonaleń Oprogramowania w terminie 30 dni od dnia ich opublikowania, przy czym instalacja dostarczonej aktualizacji lub nowej wersji Oprogramowania może odbywać się tylko za zgodą Zamawiającego.
8. Wykonawca zapewnia, że dostarczane/udostępniane w ramach świadczenia Usług Serwisu aktualizacje, nowe wersje oraz udoskonalenia Oprogramowania są produktami wykonanymi przez producenta Oprogramowania, a tym samym nie naruszają praw własności intelektualnej, w tym praw autorskich i praw pokrewnych ani żadnych innych praw osób trzecich, zaś Wykonawca posiada prawo do ich dostarczania Zamawiającemu w pełni legalnie i na zasadach określonych w Umowie.
9. W przypadku wystąpienia osoby trzeciej wobec Zamawiającego z roszczeniami opartymi na twierdzeniu, że używane przez Zamawiającego aktualizacje, nowe wersje lub udoskonalenia Oprogramowania, nie są produktami wykonanymi przez producenta Oprogramowania, Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od Umowy (w terminie 30 dni od wystąpienia przesłanki umożliwiającej takie odstąpienie) z prawem żądania od Wykonawcy poniesionych przez Zamawiającego kosztów, wynagrodzeń, odszkodowań itp.

## § 5.

## Odbiory

1. Każdy miesiąc rozliczeniowy – przez który należy rozumieć miesiąc obowiązywania Umowy - potwierdzony zostanie podpisanym przez Strony Miesięcznym Protokołem Odbioru Usług Serwisu, którego wzór stanowi Załącznik nr 3 do Umowy. Do Miesięcznego Protokołu Odbioru Usługi dołączony będzie raport prac za dany miesiąc rozliczeniowy, chyba, że w danym miesiącu nie było Awarii ani nie dostarczano aktualizacji, nowych wersji lub udoskonaleń Oprogramowania.
2. W celu dokonania odbioru, Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu, w terminie 5 Dni Roboczych od zakończenia danego miesiąca rozliczeniowego, raportu prac zawierającego, co najmniej:
3. wykaz wszystkich zgłoszonych w danym miesiącu Awarii wraz ze statusami realizacji na dzień wykonania raportu prac wraz ze wskazaniem numerów zgłoszeń Awarii, których dotyczyły ewentualne przekroczenia Czasu Reakcji lub Czasu Naprawy;
4. wykaz uzgodnionych z Wykonawcą odstępstw od Czasu Naprawy wraz ze wskazaniem numerów zgłoszeń Awarii, których dotyczyły odstępstwa, w tym poprzez dostarczenie urządzenia zastępczego;
5. wykaz przekazanych/udostępnionych aktualizacji Oprogramowania wraz ze wskazaniem ewentualnych przekroczeń czasu ich dostarczenia.
6. Zamawiający dokona weryfikacji i podpisze raport prac w terminie 5 Dni Roboczych od dnia jego otrzymania od Wykonawcy. W przypadku zgłoszenia uwag lub zastrzeżeń do raportu prac Wykonawca zobowiązany jest do ich uwzględnienia a w przypadku braku możliwości ich uwzględnienia, do przedstawienia Zamawiającemu szczegółowych wyjaśnień, w terminie 1 Dnia Roboczego od dnia otrzymania uwag lub zastrzeżeń od Zamawiającego. Zamawiający zaakceptuje raport prac po uwzględnieniu przez Wykonawcę uwag i zastrzeżeń lub uznaniu przedstawionych przez Wykonawcę wyjaśnień. W razie nieuwzględnienia uwag lub zastrzeżeń Zamawiającego lub przedstawienia wyjaśnień, które nie mogą być zaakceptowane przez Zamawiającego, Zamawiający zaakceptuje jedynie uznane przez siebie prace podpisując raport prac z uwagami.
7. Zaakceptowany przez Zamawiającego raport prac stanowi podstawę do podpisania Miesięcznego Protokołu Odbioru Usług Serwisu, o którym mowa w ust. 1.

## § 6.

## Wynagrodzenie

1. Maksymalne wynagrodzenie za świadczenie Usług Serwisu, wynosi: **………….. zł brutto** (słownie:), w tym obowiązujący podatek VAT.
2. Wynagrodzenie za miesiąc rozliczeniowy wynosi … **zł brutto** (słownie:)
3. W przypadku świadczenia Usług Serwisu przez część miesiąca rozliczeniowego, należne Wykonawcy wynagrodzenie ustala się w wysokości proporcjonalnej do ilości dni świadczonych Usług Serwisu w danym miesiącu.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, obejmuje wszystkie koszty, jakie poniesie Wykonawca związane z realizacją Umowy, w tym koszt części zamiennych, licencji, przeniesienia własności urządzenia zastępczego na Zamawiającego.

## § 7.

## Warunki Płatności

1. Płatności dokonywane będą miesięcznie po dokonaniu odbioru Usług Serwisu w danym miesiącu rozliczeniowym, zgodnie z § 5 Umowy, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze lub rachunku, w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury lub rachunku wraz z kopią podpisanego przez Zamawiającego Miesięcznego Protokołu Odbioru Usługi, zgodnie z § 5 ust. 1 Umowy.
2. Za datę zapłaty przyjmuje się datę przyjęcia przez bank Zamawiającego dyspozycji przelewu do realizacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przesyłania prawidłowo wystawionych faktur lub rachunków na adres mailowy Zamawiającego: [faktury@mz.gov.pl](mailto:faktury@mz.gov.pl).
4. Podstawą do zapłacenia faktury lub rachunku jest podpisany przez przedstawicieli Stron Miesięczny Protokół Odbioru Usługi wnioskujący o rozliczenie finansowe, o którym mowa w ust. 1. Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie jedynie za faktycznie i należycie zrealizowane prace.

## § 8.

## Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca udzieli Zamawiającemu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w wysokości ……. **zł** (słownie:), tj. 5% całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1 Umowy, w formie …………..
2. Wykonawca może zmienić formę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na jedną lub kilka form, o których mowa w art. 148 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych.
3. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 1, z zastrzeżeniem ust. 5, będzie zwolnione Wykonawcy w terminie 30 dni od daty wykonania Umowy oraz uznania przez Zamawiającego Umowy za należycie wykonaną.
4. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie pieniężnej Wykonawca zobowiązany jest do złożenia pisemnego wniosku o zwrot zabezpieczenia ze wskazaniem numeru rachunku bankowego, na który należy dokonać zwrotu.
5. W przypadku wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej gwarancja ma być nieodwołalna i bezwarunkowa i przewidywać płatność gwaranta na rzecz Zamawiającego na pierwsze pisemne żądanie. Dokument gwarancji wymaga zatwierdzenia przez Zamawiającego.
6. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, służy do pokrycia roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy, w tym potrąceń kar umownych bez potrzeby uzyskania akceptacji Wykonawcy.

## § 9.

## Odstąpienie lub wypowiedzenie Umowy

1. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy lub powodującej, że dalsze wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa Państwa lub bezpieczeństwu publicznemu lub powzięcia informacji o braku środków w budżecie Zamawiającego, Zamawiający może odstąpić od Umowy lub jej części w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu świadczenia Usług Serwisu do dnia odstąpienia od Umowy, wykonane przez Strony świadczenia nie podlegają zwrotowi.
2. Zamawiający ma prawo rozwiązać umowę bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji niewykonywania lub nienależytego wykonywania Umowy przez Wykonawcę z powodu okoliczności, leżących po stronie Wykonawcy, lub w przypadku naruszenia przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy, po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do należytego wykonywania Umowy i bezskutecznym upływie terminu wskazanego w tym wezwaniu.
3. Zamawiający ma prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku odmowy podpisania umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych przez Wykonawcę.
4. Zamawiający ma prawo wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez Wykonawcę jakichkolwiek jego zobowiązań wynikających z zasad ochrony informacji określonych w § 12 Umowy.
5. Zamawiający ma prawo odstąpienia od Umowy w całości lub części, w przypadku, gdy łączna suma kar umownych, o których mowa w § 10 ust. 1 i 2 Umowy osiągnie lub przekroczy 20% kwoty wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy.
6. Odstąpienie od Umowy lub jej części oraz wypowiedzenie Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. O ile Umowa lub ustawa nie stanowi inaczej, Zamawiający może skorzystać z przysługującego mu zgodnie z Umową prawa odstąpienia w terminie 30 dni od powzięcia informacji o okolicznościach będących przyczyną odstąpienia.

## § 10.

## Kary umowne

1. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę Czasu Reakcji wskazanego w §4 ust. 2 Umowy Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 1 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy za każdą godzinę zwłoki, jednak nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia.
2. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę Czasu Naprawy wskazanego w §4 ust. 5 Umowy Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 2% wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy za każdą godzinę zwłoki, jednak nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia.
3. W przypadku odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 20% wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy.
4. W przypadku odstąpienia lub wypowiedzenia od części Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 20% wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy należnego za niewykonaną część Umowy w zakresie której Zamawiający odstępuje od Umowy lub ją wypowiada.
5. W przypadku niedotrzymania terminu określonego w § 13 ust. 4 Umowy, Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 4% wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy za każdy dzień opóźnienia, jednak nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia.
6. Za niedopełnienie obowiązku, o którym mowa w §3 ust. 6, 7 lub 8 Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości iloczynu kwoty minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie przepisów o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (obowiązujących w chwili stwierdzenia przez Zamawiającego niedopełnienia przez Wykonawcę wymogu zatrudniania osób świadczących Usługi Serwisu na podstawie umowy o pracę w rozumieniu przepisów Kodeksu pracy) oraz liczby miesięcy w okresie realizacji Umowy, w których nie dopełniono przedmiotowego wymogu za każdą osobę poniżej liczby wymaganych osób świadczących usługi na podstawie umowy o pracę wskazanej w wykazie przekazanym przez Wykonawcę, jednak nie więcej niż 50 000, 00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych).
7. W przypadku naruszeniu przez Wykonawcę zasad ochrony informacji określonych w § 12 ust. 2 - 3 Umowy Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 50.000,00 zł (słownie: pięćdziesiąt tysięcy złotych) za każdy przypadek naruszenia.
8. W przypadku niedotrzymania terminu, o którym mowa w §12 ust. 8 Umowy Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 3% wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy za każdy dzień opóźnienia, jednak nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia.
9. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę jego zobowiązań określonych w §15 ust. 1 -3 Umowy, w szczególności nie poddania się audytowi lub kontroli w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 1% wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki w realizacji zobowiązań Wykonawcy, jednak nie więcej niż 20% tego wynagrodzenia.
10. W przypadku niedotrzymania terminu realizacji obowiązku wskazanego w § 2 ust. 8, w wysokości 5% wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki, nie więcej jednak niż 20% tego wynagrodzenia.
11. Kary umowne z różnych tytułów mogą być sumowane.
12. Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego, o ile szkoda powstała w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przewyższa zastrzeżone kary umowne.
13. Kary umowne mogą zostać potrącone z przysługującego Wykonawcy wynagrodzenia, na co Wykonawca wyraża zgodę. Strony zgodnie postanawiają, że potrącenie kar umownych stanowi potrącenie umowne i w ramach tego kary umowne mogą być potrącane z każdej należności Wykonawcy, w szczególności z wynagrodzenia Wykonawcy, nawet w przypadku nieprzedstawienia przez Wykonawcę faktury. Potrącenie kar umownych może być dokonane z wierzytelności niewymagalnych, na co Wykonawca wyraża zgodę i do czego upoważnia Zamawiającego bez potrzeby uzyskania pisemnego potwierdzenia.

## § 11.

## Zmiany w Umowie

1. Zamawiający dopuszcza możliwość istotnych zmian postanowień Umowy w następujących przypadkach:
   1. zmiana postanowień Umowy będąca następstwem zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa, których uchwalenie lub zmiana nastąpiły po wszczęciu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, z których treści wynika konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian postanowień Umowy;
   2. zmiana przedmiotu Umowy polegająca na jego zmniejszeniu bądź ograniczeniu w wyniku braku posiadania przez Zamawiającego środków na sfinansowanie wykonania Umowy zgodnie z pierwotnymi warunkami; w tym przypadku wynagrodzenie Wykonawcy ulega odpowiedniemu zmniejszeniu;
   3. zmiana przedmiotu Umowy polegająca na jego zmniejszeniu bądź ograniczeniu w wyniku rezygnacji przez Zamawiającego z części Urządzeń w przypadku zajścia okoliczności, które nie były znane w momencie wszczęcia postępowania i których nie można było przewidzieć w momencie wszczęcia postępowania, przy czym wynagrodzenie Wykonawcy ulega odpowiedniemu zmniejszeniu;
   4. zmiana przedmiotu Umowy polegająca na jego zmniejszeniu bądź ograniczeniu w wyniku zmian w strukturze i organizacji Zamawiającego lub innych jednostek/organów, mających wpływ na zakres prac Wykonawcy, przy czym wynagrodzenie Wykonawcy nie może ulec podwyższeniu, a w razie ograniczenia zakresu prac wynagrodzenie Wykonawcy ulega odpowiedniemu zmniejszeniu;
   5. zmiana terminu realizacji Umowy w przypadku, gdy zaistnieje przerwa w realizacji zamówienia z przyczyn niezależnych od Wykonawcy lub od Zamawiającego lub w przypadku zajścia okoliczności, które nie były znane w momencie wszczęcia postępowania i których nie można było przewidzieć w momencie wszczęcia postępowania;
   6. zmiana terminu realizacji Umowy w przypadku, gdy konieczność wprowadzenia zmian będzie następstwem postanowień innych umów mających bezpośredni związek z Umową;
   7. zmiana wynagrodzenia Wykonawcy, gdy nastąpi ustawowe zmniejszenie stawki podatku od towarów i usług VAT dla przedmiotu Umowy, odpowiednio do wprowadzonej zmiany;
   8. zmiana wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę (Dz.U. z 2018 r. poz. 2177, z późn. zm.) - jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę;
   9. zmiana wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne - jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę. Postanowienie to stosuje się odpowiednio w przypadku zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych.
2. O ile Umowa nie stanowi inaczej, wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej lub równoważnej do pisemnej pod rygorem nieważności.

## § 12.

## Ochrona informacji

1. Wszelkie informacje udostępniane Wykonawcy oraz wszelkie informacje, do których Wykonawca będzie miał, w ramach wykonywania Umowy, dostęp, będą traktowane przez Wykonawcę, jako poufne (w czasie obowiązywania Umowy oraz po jej wygaśnięciu) i mogą być ujawniane wyłącznie tym pracownikom i przedstawicielom Wykonawcy, których obowiązkiem jest realizacja Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności informacji, w posiadanie, których wejdzie w trakcie wykonywania Umowy, w szczególności:
   1. nieujawniania i niezezwalania na ujawnienie jakichkolwiek 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, o których mowa ust. 1 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.
3. Wykonawca zobowiązuje się do niewykorzystywania informacji, o których mowa w ust. 1 do innych celów niż wykonywanie czynności wynikających z Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego zawiadomienia Zamawiającego o każdym przypadku ujawnienia informacji, o których mowa w ust. 1.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności informacji, o których mowa w ust. 1 i 2, nie dotyczy przypadków, gdy informacje te:
6. stały się publicznie dostępne, jednak w inny sposób niż w wyniku naruszenia Umowy, lub
7. muszą zostać udostępnione zgodnie z obowiązkiem wynikającym z przepisów powszechnie obowiązującego prawa polskiego, orzeczenia sądu lub uprawnionego organu administracji państwowej. W takim przypadku Wykonawca będzie zobowiązany zapewnić, by udostępnienie informacji, o których mowa w ust. 1 i 2, nastąpiło tylko i wyłącznie w zakresie koniecznym dla zadośćuczynienia powyższemu obowiązkowi.
8. Wykonawca zobowiązuje się ponadto do 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 jej postanowienia.
9. W przypadku, gdy w ramach wykonywania Umowy - zaistnieje konieczność lub prawdopodobieństwo uzyskania przez Wykonawcę dostępu do danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, lub do danych osobowych, których administratorem jest inny podmiot, ale Zamawiający jest uprawniony do ich przetwarzania na odrębnej podstawie prawnej, Wykonawca jest zobowiązany do zawarcia, na żądanie Zamawiającego, umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych, w której Strony określą zakres i cel powierzonego Wykonawcy przetwarzania takich danych osobowych.
10. Wykonawca niezwłocznie, nie później jednak niż w ciągu 2 Dni Roboczych po zakończeniu Umowy, niezależnie od podstawy prawnej tego zakończenia, w szczególności odstąpieniu, wypowiedzeniu, wygaśnięciu lub rozwiązaniu przez którąkolwiek ze Stron, zwróci Zamawiającemu wszystkie otrzymane dokumenty i materiały oraz usunie informacje mające charakter informacji poufnych w rozumieniu niniejszego paragrafu. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu na piśmie potwierdzenie realizacji działań przewidzianych w zdaniu poprzedzającym w ciągu 3 Dni Roboczych od zakończenia Umowy, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.

## § 13.

## Ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej

1. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania, najpóźniej w momencie zawarcia Umowy, aktualnego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, związanego z prowadzoną działalnością w zakresie realizacji Umowy, z sumą ubezpieczenia w wysokości nie mniejszej niż całkowite wynagrodzenie określone w § 6 ust. 1 Umowy.

2. Wykonawca przedstawi Zamawiającemu odpowiednio w momencie zawarcia Umowy potwierdzony za zgodność z oryginałem odpis polisy potwierdzającej zawarcie umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wraz z potwierdzeniem dokonania zapłaty składki z tego tytułu na rzecz zakładu ubezpieczeń, a w przypadku jej braku, innego dokumentu potwierdzającego, że Wykonawca jest ubezpieczony od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem Umowy.

3. Wykonawca zobowiązany jest do posiadania ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej, na zasadach określonych w ust. 1, przez okres, na który została zawarta Umowa.

4. O wszelkich zmianach dotyczących umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej Wykonawca powiadomi Zamawiającego, nie później niż w terminie 5 Dni Roboczych od dnia zmiany umowy ubezpieczenia, przedstawiając przy tym Zamawiającemu odpis potwierdzonego za zgodność z oryginałem dokumentu potwierdzającego dokonanie zmiany, istnienie umowy ubezpieczenia i fakt zapłaty składki z tego tytułu przez Wykonawcę.

## § **14.**

## **Komunikacja. Osoby upoważnione**

1. Do współpracy i koordynacji w zakresie realizacji Umowy, w tym do podpisywania Miesięcznych Protokołów Odbioru Usług i raportu prac, zostaje upoważniony ze strony Wykonawcy:

lub

1. Do współpracy w zakresie realizacji Umowy, w tym do podpisywania Miesięcznych Protokołów Odbioru Usług i raportu prac, zostaje upoważniony ze strony Zamawiającego:
2. **Marek Pudzianowski,** tel. kom. +48 798 818 070, e-mail [m.pudzianowski@csioz.gov.pl](mailto:m.pudzianowski@csioz.gov.pl)

lub

1. **Adam Wisłocki,** tel. …………, e-mail: [……………](mailto:r.duczkowski@csioz.gov.pl)

lub

1. **Wojciech Więczkowski**, tel. ……………, e-mail: [……………..](mailto:a.kielar@csioz.gov.pl)
2. Korespondencja Stron związana z wykonywaniem Umowy będzie prowadzona w języku polskim za pomocą telefonu, poczty, w tym elektronicznej, i powinna być kierowana na niżej podane dane:
   1. dla Zamawiającego: ul. Miodowa 15, 00-952 Warszawa, adres e-mail: kancelaria@mz.gov.pl, tel. +48222500146
   2. dla Wykonawcy:
3. Każda ze Stron zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o każdej zmianie danych, o których mowa w ust. 1-3. Zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga aneksu, staje się skuteczna z chwilą powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej lub równoważnej pod rygorem uznania oświadczenia złożonego na poprzedni adres za doręczone.
4. Strony oświadczają, że osoby wskazane w ust. 1 i 2, nie są uprawnione do zmiany, rozwiązania lub odstąpienia od Umowy, chyba, że działają na podstawie odrębnego upoważnienia udzielonego przez osobę uprawnioną do reprezentacji danej Strony.

## § 15.

## Kontrola lub audyt

1. Zamawiający ma prawo do przeprowadzenia audytu realizacji Umowy przez Wykonawcę w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 14 dni od dnia zgłoszenia żądania przez Zamawiającego, w szczególności w celu weryfikacji, czy Usługi Serwisu realizowane są zgodnie z wymaganiami opisanymi w Umowie i OPZ, oraz czy przebiegają zgodnie z warunkami oraz planami sporządzonymi i uzgodnionymi w trakcie realizacji Umowy. Zakres audytu określa Zamawiający.
2. Niezależnie od obowiązków w zakresie audytu, Wykonawca w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego, nie dłuższym niż 7 dni od dnia zgłoszenia żądania przez Zamawiającego, zobowiązuje się poddać kontroli merytorycznej i finansowej w zakresie realizowanego przez niego przedmiotu Umowy, a także współdziałać z osobami przeprowadzającymi kontrolę w tym zakresie, w szczególności poprzez:
3. przechowywanie całej dokumentacji związanej z realizacją Umowy przez okres 2 lat od dnia zakończenia realizacji Umowy;
4. umożliwianie przeprowadzenia kontroli przez Zamawiającego, jak też przez wyznaczone przez niego osoby oraz inne uprawnione podmioty – w zakresie prawidłowości realizacji Umowy;
5. udostępnianie kontrolującym wglądu we wszelkie dokumenty związane z realizacją przedmiotu Umowy, w tym dokumenty finansowe, bez względu na rodzaj nośnika, na którym są przechowywane;
6. sporządzanie, na każde żądanie Zamawiającego, informacji merytoryczno-finansowych z wykonania poszczególnych działań w ramach realizacji przedmiotu Umowy, w terminie nie dłuższym niż 5 dni od dnia zgłoszenia żądania przez Zamawiającego.
7. Zamawiający może powierzyć przeprowadzenie audytu lub kontroli wybranej stronie trzeciej.
8. W sytuacji, gdy wynik audytu lub kontroli wskazywać będzie na naruszanie obowiązków po stronie Wykonawcy, niezgodności realizacji Umowy z przedmiotem Umowy, zagrożenie stratami finansowymi lub zagrożenie terminu realizacji Umowy, Zamawiający ma prawo obciążyć kosztami audytu lub kontroli Wykonawcę lub odstąpić od Umowy lub jej części lub ją wypowiedzieć, na zasadach określonych w §9 Umowy.

## § 16.

## Postanowienia Końcowe

1. Ewentualne spory powstałe w trakcie realizacji Umowy podlegają rozpoznaniu przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
2. Wykonawca nie może dokonać cesji swoich należności wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
3. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
4. Umowę sporządzono w formie elektronicznej z użyciem kwalifikowanych podpisów elektronicznych.
5. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania przez ostatnią ze stron.

Załączniki do Umowy:

1. Załącznik Nr 1 – Opis Przedmiotu Zamówienia;
2. Załącznik Nr 2 – Oferta Wykonawcy;
3. Załącznik nr 3 – Miesięczny Protokół Odbioru.