**PROJEKT UMOWY**

zawarta w dniu ……………………………… pomiędzy:

Muzeum Narodowym we Wrocławiu wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod numerem RNIK 65/2006, z siedzibą we Wrocławiu przy pl. Powstańców Warszawy 5, 50 - 153 Wrocław, NIP 8960006069, REGON 000278468  
**zwanym dalej „Zamawiającym**, reprezentowanym przez:

Dyrektora – dr hab. Piotra Oszczanowskiego

Głównego Księgowego — mgr Joannę Domasik

a:

[ OSOBY PRAWNE]

…………………………… z siedzibą w ……………., wpisany do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sad Rejonowy w ………………… pod numerem KRS …………, NIP ………………………., REGON ………………………

zwanym w dalszej części umowy „Wykonawcą”.

[OSOBY FIZYCZNE PROWADZACE DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ]

……………………………….., prowadzącym działalność gospodarczą po nazwą …………………………., z siedzibą w ……………………………………………………, ul. ………………………………………., na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczpospolitej Polskiej, za numerem identyfikacji podatkowej NIP ………………………., REGON ………………………

zwanym w dalszej części umowy „Wykonawcą”.

*Zamówienie objęte niniejszą umową nie podlega przepisom ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych na podstawie art. 2 ust. 1 pkt 1 tej ustawy*

**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

**§ 1**

1. Zamawiający powierza a Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi administrowania siecią informatyczną wraz z serwisowaniem sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach w okresie 12 miesięcy, zwanej dalej „**obsługą informatyczną**”.
2. Przedmiot zamówienia będzie realizowany zgodnie ze złożoną przez Wykonawcę ofertą (załącznik nr 4), wytycznymi szczegółowo określonymi w opisie przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1) oraz zasadami sprawowania usługi administrowania siecią informatyczną i zasadach serwisowania sprzętu sieci komputerowej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach (załącznik nr 2).
3. Wykonawca oświadcza, że posiada stosowne uprawnienia, doświadczenie, potencjał ekonomiczny oraz zdolności techniczne i zawodowe w zakresie realizacji prac objętych niniejszą umową i zobowiązuje się do wykonania usługi będącej przedmiotem umowy z należytą starannością.
4. Ilekroć w niniejszej umowie mowa jest o sprzęcie komputerowym obejmuje to wszelkie urządzenia tworzące system informatyczny Zamawiającego, w szczególności urządzenia wymienione w opisie przedmiotu zamówienia (załącznik nr 1).

**§ 2**

1. W ramach wykonywanej obsługi informatycznej Wykonawca przeprowadzać będzie diagnostykę sprzętu komputerowego i udostępniać zastępczy sprzęt równoważny (z wyjątkiem serwerów, o których mowa w ust. 2) na czas potrzebny do wykonania naprawy, w sytuacjach opisanych w załączniku nr 2 umowy.
2. W przypadku awarii serwerów Wykonawca nie będzie zobowiązany do dostarczenia zastępczego sprzętu równoważnego, lecz zagwarantuje ciągłość pracy całego systemu informatycznego do momentu usunięcia awarii lub zakupienia przez Zamawiającego nowego sprzętu.
3. Czynności z ust. 1 i 2 powyżej wliczone są w ryczałtową cenę obsługi informatycznej określoną w § 8 ust.1 niniejszej umowy , a Wykonawcy nie przysługuje prawo do odrębnego wynagrodzenia lub zwrotu kosztów z tego tytułu.
4. W przypadku koniecznej naprawy, sprzęt komputerowy będzie odbierany przez Wykonawcę z miejsca jego użytkowania w Muzeum Narodowym we Wrocławiu lub jednego z oddziałów i przewożony do punktu serwisowego Wykonawcy (lub do zewnętrznego punktu serwisowego, jeżeli dotyczy) oraz dostarczany, po usunięciu awarii, Zamawiającemu przez Wykonawcę w przypadkach opisanych w załączniku nr 2 umowy. Transport wliczony jest w ryczałtową cenę obsługi informatycznej określoną w § 8 ust.1 niniejszej umowy, a Wykonawcy nie przysługuje prawo do odrębnego wynagrodzenia lub zwrotu kosztów z tego tytułu .
5. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki zgłoszonej awarii lub w toku modernizacji sprzętu komputerowego Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności bądź udoskonalenie jest uzasadnione ekonomicznie i wymaga wymiany podzespołów, wówczas Wykonawca jest zobowiązany do wykonania, bez prawa do dodatkowego wynagrodzenia, ekspertyzy odnotowanej w Karcie zgłoszenia serwisowego oraz przeprowadzenia kalkulacji ceny wymienianych podzespołów i dostarczenia jej Zamawiającemu zgodnie z procedurą opisaną w załączniku nr 2 do niniejszej umowy. Po uzyskaniu każdorazowo decyzji Zamawiającego o celowości naprawy i wyrażeniu zgody na zakup podzespołu zgodnie z przedstawioną ofertą, Wykonawca jest zobowiązany do zakupienia nowej części i jej zainstalowania.
6. Każdorazowo koszty dostawy i instalacji zakupionych przez Wykonawcę podzespołów wliczone są w ryczałtową cenę obsługi informatycznej określoną w § 8 ust.1 niniejszej umowy , a Wykonawcy nie przysługuje prawo do odrębnego wynagrodzenia lub zwrotu kosztów z tego tytułu.

**NADZÓR NAD REALIZACJĄ UMOWY**

**§ 3**

1. Przedstawicielem Zamawiającego koordynującym i nadzorującym realizację przedmiotu umowy jest: Joanna Piątkowska tel. 71-372-51-50 wew. 215, e-mail: [joanna.piatkowska@mnwr.pl](mailto:joanna.piatkowska@mnwr.pl) oraz Małgorzata Merta-Witecka tel. 71-372-51-50 wew. 355, e-mail : [malgorzata.witecka@mnwr.pl](mailto:malgorzata.witecka@mnwr.pl).

Przedstawiciel Zamawiającego i osoby przez niego wyznaczone są upoważnieni do wydawania Wykonawcy wszelkich poleceń związanych z wykonaniem przedmiotu umowy, odbioru przedmiotu umowy.

1. Przedstawicielem Wykonawcy koordynującym i nadzorującym realizację przedmiotu umowy jest:   
   ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
2. Zarówno Zamawiający jak i Wykonawca mają prawo do zmiany osób wskazanych w ust. 1 i 3. W takim przypadku, każda ze Stron umowy niezwłocznie powiadomi drugą Stronę o zmianie. Zmiany te wymagają aneksu do umowy.

**OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY**

**§ 4**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony: od ……………….. r od dnia ……………………….. r

**MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUG**

**§ 5**

1. Obsługa informatyczna świadczona będzie w 5 lokalizacjach we Wrocławiu:

* Muzeum Narodowe we Wrocławiu, pl. Powstańców Warszawy 5, 50-153 Wrocław
* Muzeum Sztuki Współczesnej w Pawilonie Czterech Kopuł, ul. Wystawowa 1, 51-618 Wrocław
* Muzeum Etnograficzne, ul. Traugutta 111-113, 50-420 Wrocław
* Panorama Racławicka, ul. Purkyniego 11, 50-155 Wrocław
* Składnica Muzealna, ul. Ołbińska 30, 50-233 Wrocław

1. Serwisowanie urządzeń będzie odbywało się w miejscu ich eksploatacji. W razie potrzeby wykonania usługi w punkcie serwisowym Wykonawcy lub w innym punkcie serwisowym, Wykonawca przewozi sprzęt transportem własnym i na własny koszt na miejsce naprawy i z powrotem. Procedurę wykonania usługi serwisowania sprzętu określa załącznik nr 2 umowy.

**ZASADY REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**§ 6**

1. Wykonawca podejmuje się świadczenia obsługi informatycznej w następujących okresach czasowych:
2. w formie dyżurów (tzw. zasadniczym czasie pracy): w dniach poniedziałek – piątek, w godz. 8:00-14:00, w siedzibie Zamawiającego w Muzeum Narodowym we Wrocławiu
3. w formie usługi hotline (tj. specjalnej linii telefoniczna, dzięki której Zamawiający będzie mógł kontaktować się z Wykonawcą i otrzymywać natychmiastową pomoc techniczną): w dni powszechne poza zasadniczym czasem pracy Wykonawcy oraz w weekendy i święta 24h/dobę,
4. w przypadku zgłoszenia awarii: w czasie niezbędnym do przyjęcia zgłoszonej awarii i jej usunięcia.
5. Szczegółowe warunki realizacji usług w ramach ustalonych okresów czasowych określa załącznik nr 2 niniejszej umowy, tj. zasady sprawowania usługi administrowania siecią informatyczną i zasady serwisowania sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach w okresie 12 m-cy.
6. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć obsługę informatyczną przy pomocy osób wskazanych w ofercie Wykonawcy (załącznik nr 4).
7. Zamawiający może żądać od Wykonawcy, w trakcie realizacji niniejszej umowy, zmiany osoby wskazanej w ofercie Wykonawcy, jeśli uzna, że nie spełnia ona obowiązków wynikających z tej umowy lub osoba ta nie daje gwarancji prawidłowej realizacji przedmiotu umowy w określonym zakresie. W takiej sytuacji Wykonawca jest obowiązany zmienić informatyka zgodnie z żądaniem Zamawiającego w terminie wskazanym we wniosku Zamawiającego.
8. Wykonawca może zastąpić osoby wskazane w ofercie Wykonawcy, jako osoby uczestniczącej w realizacji zamówienia, innymi osobami, po uprzednim zawiadomieniu Zamawiającego i uzyskaniu jego pisemnej zgody na taką zmianę.
9. Zmiany osób, o których mowa w ust. 4 i 5 nie wymagają zawarcia aneksu do niniejszej umowy.

**POZOSTAŁE PRAWA I OBOWIAZKI STRON UMOWY**

**§ 7**

1. Poza innymi obowiązkami wynikającymi z treści niniejszej umowy do obowiązków Zamawiającego należy:
2. udostępnienie Wykonawcy niezbędnych danych do świadczenia obsługi informatycznej, w tym: kluczy, kodów, haseł itp. narzędzi umożliwiających wykonanie przez Wykonawcę przedmiotu umowy.
3. terminowa zapłata wynagrodzenia określonego w § 8 niniejszej umowy.
4. W trakcie trwania niniejszej umowy, jak również po jej wygaśnięciu, Wykonawca zobowiązuje się zachować w tajemnicy i nie przekazywać, nie ujawniać ani nie wykorzystywać bez pisemnej zgody Zamawiającego informacji programowych, technicznych, technologicznych, organizacyjnych, księgowych, finansowych, personalnych, handlowych, statystycznych, kluczy, haseł, kodów itp. dotyczących Zamawiającego i innych podmiotów z nim związanych, które Wykonawca uzyska przy wykonywaniu niniejszej umowy, chyba, że stan tajemnicy wobec tych informacji ustał i są one znane publicznie lub ich ujawnienia zażąda uprawniony organ w przewidzianej prawem formie i treści, jednakże tylko w niezbędnym zakresie.
5. Informacje, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, nie mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę do innych celów niż związanych z wykonywaniem przedmiotu umowy.
6. Strony zobowiązują się do zachowania, jako poufnych wszelkich informacji – bez względu na ich nośniki – jakie uzyskają od siebie względnie innych osób związanych z wykonaniem niniejszej umowy.
7. W przypadku rozwiązania lub odstąpienia od umowy Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu otrzymanych od Zamawiającego wszelkich dokumentów i innych materiałów dotyczących tajemnicy zakładu w tym zaktualizowanych lub nowo utworzonych kluczy, kodów, haseł itp., jakie sporządził, zebrał, opracował lub otrzymał w czasie trwania umowy albo w związku lub przy okazji jej wykonywania, włączając w to ich kopie, odpisy, a także zapisy na innych nośnikach zapisu, najpóźniej do dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy.
8. Wykonawca oświadcza, że realizacja umowy będzie następowała zgodnie z wymogami i pod rygorem konsekwencji wynikających z 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”) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz. U. z 2019 r. poz. 1781 ze zm.).
9. Strony w odrębnej umowie o powierzeniu przetwarzania danych osobowych, zawartej najpóźniej do dnia zawarcia Umowy, określą szczegółowo zasady i zakres przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, a których powierzenie jest niezbędne do wykonywania obsługi informatycznej przez Wykonawcę.
10. W przypadku, gdy naprawa sprzętu komputerowego wymaga jego wydania podmiotom trzecim w celu dokonania naprawy, w szczególności zewnętrznym serwisom specjalistycznym, Wykonawca zobowiązany jest przed przekazaniem takiego sprzętu zapewnić ochronę danych osobowych znajdujących się na urządzeniu przed dostępem osób nieupoważnionych do ich przetwarzania, w szczególności poprzez wymontowanie z urządzenia dysków twardych, na których znajdują się dane osobowe.

**WYNAGRODZENIE RYCZAŁTOWE, ZASADY ROZLICZENIA I PŁATNOŚCI**

**§ 8**

1. Wynagrodzenie ryczałtowe za wykonanie całego przedmiotu umowy określonego w § 1 umowy w okresie 12 miesięcy strony ustalają w wysokości:

netto: […]

VAT: […]

brutto: […]

przyjęte na podstawie formularza ofertowego stanowiącego załącznik nr 1 do umowy.

1. Wynagrodzenie określone w ust. 1 powyżej, obejmuje wszelkie koszty ponoszone przez Wykonawcę z tytułu realizacji przedmiotu umowy, w tym min. opłaty za opinie dotyczące serwisowanego sprzętu, diagnozowanie sprzętu, przewóz sprzętu wymagającego naprawy w punkcie serwisowym Wykonawcy itp. z wyjątkiem kosztów nowych podzespołów, których koszty zgodnie z § 2 ust. 5 i 6 oraz załącznikiem nr 2 umowy, pokrywa Zamawiający.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1. płatne będzie w 12 równych ratach w wysokości: […] brutto za każdy miesięczny okres świadczenia obsługi informatycznej.
3. Strony ustalają, że miesięcznym okresem rozliczeniowym jest okres: od […]. (dzień podpisania umowy) dnia danego miesiąca do […] dnia następnego miesiąca.
4. Poszczególne raty wynagrodzenia płatne będą z dołu, po zakończeniu każdego miesiąca rozliczeniowego, w terminie do 21 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury, w formie przelewu, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
5. Za dzień zapłaty przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

**§ 9**

1. Wykonawca jest zobowiązany do wystawienia, obok faktury uwzględniającej miesięczne ryczałtowe wynagrodzenie Wykonawcy wskazane w § 8 ust. 3 niniejszej umowy, faktury uwzględniającej sumaryczny koszt wszystkich zakupionych przez Wykonawcę do wymiany (i wymienionych) podzespołów.
2. Procedury dotyczące przygotowania i wystawienia faktury opiewającej ja koszy wymienionych podzespołów opisane są w załączniku nr 2 do niniejszej umowy.

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ Z TYTUŁU GWARANCJI, RĘKOJMI I ODSZKODOWANIA.**

**§ 10**

1. Wykonawca udziela 12 miesięcznej gwarancji na wykonywane przez siebie naprawy i modernizacje sprzętu komputerowego. Termin gwarancji liczony jest od daty realizacji naprawy lub modernizacji wskazanej na Karcie Zgłoszenia Serwisowego.
2. Wykonawca w ramach gwarancji zobowiązany będzie nieodpłatnej naprawy gwarancyjnej, polegającej na usunięciu wad i usterek sprzętu wynikających z wykonanych przez Wykonawcę napraw lub modernizacji.
3. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia wszelkich wad lub usterek zgłoszonych w ramach gwarancji i dokonania naprawy sprzętu na zasadach, w miejscu i w terminach zgodnych z procedurą usuwania awarii w ramach świadczonej obsługi informatycznej, opisaną w załączniku nr 2 do niniejszej umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się do umieszczenia w Karcie Karty Zgłoszenia Serwisowego informacji jakich użył części do naprawy sprzętu.
5. W każdym przypadku naprawy sprzętu w wykonaniu zobowiązań z gwarancji, okres gwarancji ulega przedłużeniu o czas naprawy.
6. Jeżeli na jakiekolwiek wymienione podzespoły lub inny sprzęt komputerowy zakupiony przez Wykonawcę w wykonaniu niniejszej umowy i przekazany Zamawiającemu, producent lub sprzedawca tego sprzętu lub podzespołów udzielił Wykonawcy gwarancji, Wykonawca najpóźniej z chwilą zakończenia obowiązywania niniejszej umowy zobowiązany jest scedować na Zamawiającego wszelkie uprawnienia wynikające z ww. gwarancji oraz wydać Zamawiającemu wszelkie otrzymane dokumenty gwarancyjne.

**§ 11**

1. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania przez Wykonawcę przedmiotu niniejszej umowy strony ustalają w formie kar umownych, które podlegają kumulowaniu.
2. Zamawiającemu przysługiwać będą od Wykonawcy kary umowne w następujących przypadkach i w następującej wysokości:
3. za wypowiedzenie umowy przez Zamawiającego w trybie natychmiastowym z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca – kara umowna w wysokości 20% wynagrodzenia umownego brutto określonego § 8 ust. 1 umowy,
4. za każdorazowe niedotrzymanie przez Wykonawcę okresu gwarantowanego czasu usunięcia awarii (określanego zgodnie z ust. 16 załącznika nr 2) – kara umowna w wysokości 1% wartości miesięcznej raty ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonej w § 8 ust. 3 umowy, za każdy rozpoczęty dzień zwłoki z usunięciem awarii,
5. za każdorazowe niedotrzymanie przez Wykonawcę czasu reakcji serwisowej na zgłoszenie awarii (określanego zgodnie z ust. 14 załącznika nr 2) – kara umowna w wysokości 1% wartości miesięcznej raty ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonej w § 8 ust. 3 umowy za każde rozpoczęte 8h zwłoki z podjęciem reakcji serwisowej na zgłoszenie awarii,
6. za każdorazowe niedotrzymanie przez Wykonawcę czasu reakcji serwisowej na zgłoszenie awarii krytycznej (określanego zgodnie z ust. 15 załącznika nr 2) – kara umowna w wysokości 1% wartości miesięcznej raty ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonej w § 8 ust. 3 umowy za każde kolejne rozpoczęte 3h zwłoki z podjęciem reakcji serwisowej na zgłoszenie awarii krytycznej,
7. za każdorazowe niedostarczenie przez Wykonawcę sprzętu zastępczego w sytuacji oraz w terminie, o których mowa w ust. 16 załącznika nr 2 – kara umowna w wysokości 1% wartości miesięcznej raty ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonej § 8 ust. 3 umowy za każdy dzień zwłoki w dostarczeniu sprzętu zastępczego.
8. w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego niewywiązywania się przez Wykonawcę z innych obowiązków wynikających z Umowy, po uprzednim jednokrotnym wezwaniu do usunięcia stanu naruszenia i do prawidłowego wykonania Umowy oraz po bezskutecznym upływie wyznaczonego Wykonawcy w tym celu terminu – kara umowna w wysokości 10 % wartości miesięcznej raty ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonej w § 8 ust. 3 umowy za każde takie zdarzenie, a gdy naruszenie ma charakter ciągły – 1 % wartości miesięcznej raty ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonej w § 8 ust. 3 umowy za każdy dzień trwania stanu naruszenia.
9. Zamawiający ma prawo dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego którąkolwiek z ustalonych kar umownych.
10. Kary określone w ust. 2 niniejszego paragrafu będą przez Zamawiającego potrącone z wynagrodzenia Wykonawcy, gdy zajdą okoliczności przewidziane w ust. 2, na co Wykonawca wyraża zgodę. O potrąceniu Zamawiający zawiadomi Wykonawcę na piśmie wystawiając stosowną notę obciążeniową.
11. Zamawiający może zrezygnować z zastosowania kary umownej w uzasadnionym przypadku, na pisemny wniosek Wykonawcy zawierający wyjaśnienie sytuacji będącej podstawą do zastosowania kary.
12. Zamawiający w razie niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę zastrzega sobie prawo do powierzenia wykonania części lub całości przedmiotu umowy osobie trzeciej oraz do obciążenia Wykonawcy powstałymi z tego tytułu kosztami. Zapis ustępu 4 stosuje się odpowiednio.
13. Łączna wysokość kar umownych naliczanych na podstawie § 1 lit b, c, d, e oraz f (w zakresie w jakim punkt ten dotyczy kary za naruszenie umowy o charakterze ciągłym) za jednorazowe zdarzenie nie może przekroczyć 50% ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonego § 8 ust. 1 Umowy.
14. Zapłata kar umownych nie wpływa na zobowiązania Wykonawcy, w szczególności nie zwalnia Wykonawcy z wykonywania przedmiotu umowy.

**WYPOWIEDZENIE UMOWY. ODSTĄPIENIE OD UMOWY.**

**§ 12**

1. Strony ustalają, że każdej ze stron przysługuje możliwość wypowiedzenia umowy z zachowaniem 3-miesiecznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia Wykonawca zobowiązany będzie w okresie wypowiedzenia do realizacji obsługi informatycznej na warunkach określonych niniejszą umową.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy w trybie natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, o którym mowa w ust. 1 w następujących sytuacjach:
4. Wykonawca, pomimo dwukrotnego wezwania ze strony Zamawiającego, wadliwie lub sprzecznie z umową wykonuje przedmiot umowy i uchybienia tego nie naprawił mimo upływu terminu wyznaczonego przez Zamawiającego w drugim w kolejności wezwaniu do zmiany takiego działania i zaniechania dalszych naruszeń,
5. Wykonawca nie przestrzega czasu dyżurów (tj. zasadniczego czasu pracy), mimo jednokrotnego wezwania upominającego Wykonawcę i wzywającego do prawidłowego wykonania umowy, złożonego Wykonawcy na piśmie.
6. wszczęto w stosunku do firmy Wykonawcy postępowanie naprawcze lub upadłościowe w rozumieniu ustawy z dnia 28 lutego 2003r. Prawo upadłościowe i naprawcze lub postępowanie likwidacyjne, upadłościowe.
7. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia Zamawiającemu przysługuje ponadto prawo do odstąpienia od Umowy, w całości lub uzasadnionej części, w terminie do 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach stanowiących podstawę odstąpienia; w takiej sytuacji Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania pozostałej części umowy. Odstąpienie powinno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Odstąpienie uznaje się za skuteczne z chwilą doręczenia Wykonawcy.

**INNE POSTANOWIENIA UMOWY**

**§ 13**

1. Wykonawca nie może przekazać praw i obowiązków wynikających z umowy na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca nie może przekazać wierzytelności wynikających z umowy na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Zamawiającego.
3. Wszelką korespondencję w tym dokumenty, zawiadomienia oraz oświadczenia woli związane z wykonywaniem niniejszej umowy strony będą dostarczać na adresy wskazane w umowie.
4. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o zmianie formy prawnej prowadzonej działalności gospodarczej, o wszczęciu postępowania układowego lub upadłościowego oraz o zmianie adresu siedziby firmy, a także adresu zamieszkania jej właściciela/współwłaścicieli pod rygorem skutków prawnych zaniechania a także uznania za dostarczoną korespondencję kierowaną na ostatni adres podany przez Wykonawcę.
5. Każda ze stron, w razie jej przekształcenia organizacyjno – prawnego, niezwłocznie przekaże prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy swemu następcy prawnemu, o ile nie będzie to pozostawać w sprzeczności z przepisami obowiązującego prawa.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
7. Właściwym do rozpoznania sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej umowy jest Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

**§ 14**

1. Integralną część niniejszej umowy stanowią załączniki:
2. Załącznik nr 1 - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia pn. „Administrowanie siecią informatyczną - serwisowanie sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach przez 12 m-cy.”
3. Załącznik nr 2 - „Zasady sprawowania usługi administrowania siecią informatyczną – serwisowania sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach.”
4. Załącznik nr 3 - KARTA ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO (wzór formularza zgłoszenia i wykonania usługi).
5. Załącznik nr 4 – oferta Wykonawcy.

**§ 15**

Umowę niniejszą sporządzono w 3 egzemplarzach: 2 dla Zamawiającego, 1 dla Wykonawcy.

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

***Załącznik nr 2 do umowy***

**ZASADY SPRAWOWANIA USŁUGI ADMINISTROWANIA SIECIĄ INFORMATYCZNĄ**

**I ZASADY SERWISOWANIA SPRZĘTU I SIECI KOMPUTEROWEJ**

**W MUZEUM NARODOWYM WE WROCŁAWIU I JEGO ODDZIAŁACH W OKRESIE 12 MIESIĘCY**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością zgodnie z najlepszymi praktykami przyjętymi przy świadczeniu usług informatycznych IT.
2. W **zasadniczym czasie pracy** (tzw. dyżury) Wykonawca jest zobowiązany do zapewnienia stałej obecności osób, przy pomocy których realizuje obsługę informatyczną w siedzibie Zamawiającego (minimum jedna osoba personelu Wykonawcy) w celu min. umożliwienia Zamawiającemu stałego, bezpośredniego kontaktu oraz możliwości konsultacji i dokonania zgłoszeń problemów wynikających z bieżącego eksploatowania sprzętu komputerowego.
3. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć **usługi hotline 24h/dobę**, tj. posiadać specjalną linię telefoniczną, dzięki której Zamawiający będzie mógł kontaktować się z Wykonawcą i otrzymywać natychmiastową pomoc techniczną w dni powszechne (poza zasadniczym czasem pracy Wykonawcy) oraz weekendy.

HOTLINE (nr telefonu): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tel. zastępcze \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ZASADY PRZYJMOWANIA I REALIZACJI ZGŁOSZEŃ AWARII

1. Zgłoszenia o awarii sprzętu dokonywane są telefonicznie przez użytkowników sprzętu komputerowego, objętego przedmiotem zamówienia i przyjmowane przez Wykonawcę w dni robocze w godzinach: 8:00- 16:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach pracy Muzeum Narodowego we Wrocławiu i jego oddziałów (zgłoszenia sobotnio-niedzielne dotyczą awarii krytycznej, w wyniku której nie ma możliwości pełnego funkcjonowania placówek muzealnych).
2. Po otrzymaniu zgłoszenia o awarii sprzętu Wykonawca otwiera zlecenie dla usługi serwisowej, odnotowując ten fakt w Karcie Zgłoszenia Serwisowego i przystępuje do wykonania usługi. Wykonawca jest zobowiązany do wypełnienia Karty Zgłoszenia Serwisowego zgodnie ze wzorem, stanowiącym załącznik nr 3 umowy, w tym do wskazania przewidywanego czasu usunięcia awarii.
3. W przypadku stwierdzenia, że usunięcie awarii sprzętu wymaga wymiany podzespołów Wykonawca zobowiązany jest przedstawić ekspertyzę co do celowości naprawy, odnotowywaną w Karcie Zgłoszenia Serwisowego. Jeżeli Wykonawca uzna naprawę za uzasadnioną ekonomicznie, Wykonawca przedstawi Zamawiającemu kalkulację ceny podzespołów wymagających zakupu i wymiany, według następujących zasad,
   1. Jeżeli szacunkowy koszt podzespołów podlegających wymianie nie przekracza kwoty 500 zł brutto – Wykonawca z należytą starannością dokona rozeznania rynku i przedstawi Zamawiającemu ofertę zakupu podzespołów,
   2. Jeżeli szacunkowych koszt podzespołów podlegających wymianie przekracza kwotę 500 zł brutto, Wykonawca z należytą starannością dokona rozeznania rynku i przedstawi Zamawiającemu co najmniej dwie (2) porównywalne oferty zakupu podzespołów,
4. Po uzyskaniu pisemnej akceptacji Zamawiającego zatwierdzającej dokonanie naprawy i zakup podzespołu zgodnie z wybraną przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do zakupienia nowej części i jej zainstalowania.
5. Procedura określona w ust. 6 i 7 powyżej ma odpowiednie zastosowanie także w przypadku podjęcia przez Zamawiającego decyzji o zakupie nowego sprzętu komputerowego lub jego elementów/akcesoriów, jak również zatwierdzeniu modernizacji sprzętu komputerowego poprzez wymianę podzespołów.
6. Sprawdzenia naprawionego lub zmodyfikowanego sprzętu w miejscu jego lokalizacji lub po jego dostarczeniu do siedziby Zamawiającego dokonuje Wykonawca przy udziale użytkownika sprzętu. Fakt oraz datę i godzinę dostarczenia sprawdzenia sprzętu potwierdza w Karcie Zgłoszenia Serwisowego użytkownik, albo jego przełożony albo upoważniony pracownik Działu Administracji.
7. Do realizacji usług Wykonawca używać będzie wyłącznie oryginalnych lub akceptowanych przez producenta sprzętu i Zamawiającego, części i materiałów.
8. Karta Zgłoszenia Serwisowego (wypełniona przez użytkownika sprzętu, przedstawiciela Zamawiającego i Wykonawcę) pozostaje u Wykonawcy i stanowi dla niego potwierdzenie faktu świadczenia usługi serwisowej na podstawie niniejszej umowy. Po zakończeniu okresu każdego miesiąca realizacji umowy, Karty Zgłoszenia Serwisowego podlegają zwrotowi Zamawiającemu i stanowią załącznik do faktury, zgodnie z pkt. 15 niniejszego załącznika.
9. Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji Kart Zgłoszenia Serwisowego w kolejności przekazania ich przez Zamawiającego w chwili zgłoszenia konieczności wykonania usługi. Zamawiający ma prawo wglądu do Kart Zgłoszenia Serwisowego i ich ewidencji.

CZAS REAKCJI NA ZGŁOSZENIE AWARII I JEJ USUNIECIE

1. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego przystępowania do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego awarii i odnotowania tego faktu na Karcie Zgłoszenia Serwisowego. Podstawą liczenia terminów jest Karta Zgłoszenia Serwisowego
2. Czas reakcji serwisowej[[1]](#footnote-1) Wykonawcy na zgłoszenie awarii (w dniu roboczym) liczony jest od momentu telefonicznego lub e-mailowego przyjęcia zgłoszenia i wynosi **maksymalnie** **8 godzin roboczych** z jednoczesnym podstawieniem sprzętu zastępczego o podobnym standardzie. Fakt zgłoszenia musi być odnotowany w Karcie Zgłoszenia serwisowego.
3. Czas reakcji serwisowej Wykonawcy na zgłoszenie awarii krytycznej[[2]](#footnote-2) liczony jest od momentu telefonicznego przyjęcia zgłoszenia i odnotowania tego faktu w Karcie Zgłoszenia Serwisowego i wynosi **maksymalnie** **3 godziny robocze**. Podstawą liczenia terminów jest Karta Zgłoszenia Serwisowego.
4. Gwarantowany czas usunięcia awarii[[3]](#footnote-3) liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę wynosi **maksymalnie 3 dni robocze**. Podstawą liczenia terminów jest Karta Zgłoszenia Serwisowego.

W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki uszkodzenia sprzętu, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności przekroczy gwarantowany czas usunięcia awarii, Wykonawca zobowiązany jest do opisania w Karcie Zgłoszenia Serwisowego przyczyn przesunięcia terminu naprawy i zawiadomienia o tym osobę upoważnioną przez Zamawiającego telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. W tym przypadku nie będzie to uznawane za niewywiązywanie się z warunków umowy, pod warunkiem, że Wykonawca przed upływem gwarantowanego czasu usunięcia awarii udostępni i dostarczy użytkownikowi równoważny sprzęt zastępczy do używania czasie naprawy, a całkowity czasu naprawy nie przekroczy łącznie21 dni. Udostępnienie sprzętu zastępczego potwierdzane jest na Karcie Zgłoszenia Serwisowego przez osobę użytkującą sprzęt.

1. Pozostały zakres usług serwisowych, objętych przedmiotem zamówienia, jest realizowany zgodnie z opisaną powyżej procedurą.

ZASADY WYSTAWIANIA FAKTUR W ZAKRESIE KOSZTU ZAKUPIONYCH POZESPOŁÓW

1. Koszty podzespołów, wymienionych w trakcie usuwania awarii lub modernizacji systemu pokrywa Muzeum Narodowe na podstawie miesięcznej zbiorczej faktury wystawionej przez Wykonawcę po zakończeniu miesięcznego okresu rozliczeniowego z zachowaniem poniższych zasad.
2. Zamawiający pokrywa jedynie koszty kupna przez Wykonawcę podzespołów. Niedopuszczalne jest doliczanie przez Wykonawcę jakiejkolwiek dodatkowej zapłaty (marży) za zakupione części lub innych kosztów pośrednich. Koszt dostawy i zamontowania wymienianych podzespołów zawarte są w ryczałtowej cenie umownej określonej w §8 ust.1 umowy.
3. Wykonawca dołącza do faktury dowody zakupu wymienionych podzespołów (m.in. faktura, paragon), określające co najmniej ich rodzaj (nazwę) i cenę.
4. W przypadku gdy w danym miesiącu świadczenia obsługi informatycznej Wykonawca zrealizował naprawy sprzętu związane z zakupem i wymianą podzespołów, wówczas Wykonawca wystawia na koniec miesiąca rozliczeniowego dwie faktury:
5. Faktury uwzględniającej sumaryczny koszt wszystkich wymienionych podzespołów w okresie jednego miesiąca wykonywania umowy; do tej faktury Wykonawca dołączy dowody zakupu podzespołów, zgodnie z ustępem powyżej.
6. Faktury uwzględniającej miesięczna ratę ryczałtowego wynagrodzenia za świadczenie usługi administrowania siecią informatyczną – serwisowania sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach; do tej faktury Wykonawca dołączy Karty Zgłoszenia Serwisowego (oryginały) potwierdzające fakt świadczenia usług serwisowych na podstawie niniejszej umowy w okresie jednego miesiąca rozliczeniowego.

**Z*ałącznik nr 3 do umowy***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(dane wykonawcy)*

**KARTA ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO**

*FORMULARZ ZGŁOSZENIA I WYKONANIA USŁUGI*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***ZGŁOSZENIE USŁUGI SERWISOWEJ***  ***Protokół interwencji z dnia ………………………..*** | | | |
| DATA/GODZINA ZGŁOSZENIA | OSOBA PRZYJMUJĄCA ZGŁOSZENIE | | NUMER ZGŁOSZENIA\*\*  *(wg ewidencji Wykonawcy)* |
| ODDZIAŁ | LOKALIZACJA SPRZĘTU - NR POKOJU | | OSOBA ZGŁASZAJĄCA |
| TYP SPRZĘTU | NUMER SERYJNY / INWENTARZOWY | | |
| OPIS USTERKI/ OPIS WYMAGANEJ MODERNIZACJI/EKSPERTYZA *(w razie braku miejsca można załączyć opis)* : | | | |
| Imię i nazwisko osoby wykonującej usługę | | Data i godzina przystąpienia do wykonania usługi\*\* | |
| Przewidywany termin zakończenia wykonania usługi: | | Data zakończenia usługi: | |
| Wykonanie usługi w punkcie serwisowym:  TAK / NIE | | Opis wykonanej usługi: | |
| Udostępnienie sprzętu zastępczego:  TAK / NIE | | Potwierdzenie otrzymania sprzętu zastępczego | |
| Data i godzina sprawdzenia ( lub dostarczenia i sprawdzenia \*) sprzętu serwisowanego | | | |
| **Wykaz proponowanych do wymiany podzespołów, użytych materiałów, sprzętu IT - decyzja Zamawiającego w sprawie zakupu** | | | |
| Potwierdzenie wykonania usługi (*podpis użytkownika sprzętu/przełożonego /upoważnionego pracownika Administracji\**) | | | |

\* *niepotrzebne skreślić*

*\*\* wypełnienia wykonawca*

1. **Czas reakcji serwisowej** – okres, jaki upływa od momentu wysłania zgłoszenia do momentu jego potwierdzonego przyjęcia albo kontaktu zwrotnego uściślającego zakres zgłoszenia. [↑](#footnote-ref-1)
2. **Awaria krytyczna** – zdarzenie występujące w sposób powtarzalny lub jednokrotny, uniemożliwiające realizowanie kluczowych funkcji systemu informatycznego w sposób zagrażający terminowości i bezpieczeństwa obsługiwanych procesów związanych z działalnością Zamawiającego. [↑](#footnote-ref-2)
3. **Czas usunięcia awarii** – okres, jaki upływa od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu usunięcia awarii. [↑](#footnote-ref-3)