

Umowa o świadczenie usług IT

zawarta w Łomży w dniu pomiędzy:

Miasto Łomża, Pl. Stary Rynek 14, 18-400 Łomża, NIP 718-214-49-19 reprezentowanym przez Marka Olbrysa – dyrektora Miejskiego Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Zakład Budżetowy działającego z upoważnienia Prezydenta Miasta Łomża, zwanym w treści umowy „**Zamawiającym**”

a

..... z siedzibą:, NIP, REGON, reprezentowanym przez: zwanym w treści umowy „**Wykonawcą**”

o następującej treści:

§ 1

1. Przedmiotem Umowy jest:

- a) bieżąca obsługa informatyczna,
- b) opieka serwisowa nad sprzętem, oprogramowaniem komputerowym i infrastrukturą,
- c) nadzór nad posiadanymi urządzeniami,
- d) pełnienie funkcji Administratora Systemu informatycznego odpowiedzialnego za funkcjonowanie systemu zarządzania bezpieczeństwem informacji w obszarze bezpieczeństwa teleinformatycznego,
- e) obsługa redakcyjna firmowej strony www.

poprzez świadczenie usług informatycznych na rzecz Miejskiego Przedsiębiorstwa Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Zakład Budżetowy w Łomży.

2. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę, doświadczenie, zaplecze techniczne i zasób kadrowy umożliwiające świadczenie usług z należytą starannością wymaganą od profesjonalisty.

3. Przedmiot Umowy obejmuje utrzymanie w stałej sprawności funkcjonalnej systemów informatycznych wchodzących w skład infrastruktury informatycznej Zamawiającego w szczególności poprzez:

- a) naprawę uszkodzonego sprzętu,
- b) instalację systemów operacyjnych i aplikacji dziedzinowych,
- c) konfigurowanie połączeń sieciowych,
- d) usuwanie skutków awarii poprzez odzyskiwanie baz danych i plików,
- e) prowadzenie kopii przyrostowych baz danych, kopii zapasowych systemów operacyjnych i aplikacji dziedzinowych,
- f) analizę potrzeb Zamawiającego w zakresie dostosowania infrastruktury informatycznej do stanu umożliwiającego spełnienie wymogów prawa dotyczących przetwarzania informacji oraz doradztwo w rozwiązywaniu problemów dotyczących technologii IT,
- g) przygotowywanie raportów, sprawozdań i audytów zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, m.in. z zakresu cyberbezpieczeństwa, CRP, itp.,
- h) podłączenie i konfigurację zestawów komputerowych dla pracowników Zamawiającego w szczególności w przypadku zmian kadrowych czy lokalizacji biur,
- i) aktualizację systemów operacyjnych oraz aplikacji wchodzących w zakres obsługi Wykonawcy,
- j) świadczenie usług doradczych w zakresie elementów infrastruktury informatycznej i oprogramowania m. in. poprzez udział w pracach związanych z zakupami sprzętu komputerowego oraz oprogramowania, poprzez sporządzanie opisów przedmiotu zamówienia; wydawaniu opinii i ekspertyz,
- k) opiekę nad sprzętem komputerowym i sprzętem peryferyjnym - obecnym i zakupionym w trakcie trwania Umowy,

- l) koordynowanie działań i współpracę z firmami serwisującymi oprogramowanie nie objęte niniejszą umową w szczególności w sytuacjach awaryjnych uniemożliwiających obsługę klientów,
- m) administrowanie i konserwację serwera kopii zapasowych TrueNAS,
- n) administrowanie i konserwację serwera wirtualizacji XEN Server oraz maszyn wirtualnych:
- o) administrowanie i konserwację serwera Linux AntMedia,
- p) administrowanie i konserwację serwera systemu rejestracji czasu pracy ASOO CP Linux,
- q) administrowanie i konserwację serwera Windows Server 2022 Xemi,
- r) administrowanie i konserwację serwera Windows Server 2022 Firebird,
- s) administrowanie i konserwację serwera Linux SQL Server,
- t) administrowanie i konserwację systemu przyrostowych kopii plików NextCloud,
- u) administrowanie i konserwację serwera ActiveDirectory Windows Server 2022,
- v) administrowanie i konserwację serwera Redmine Linux,
- w) administrowanie i konserwację serwera Windows Server 2022 WOI,
- x) administrowanie i konserwację serwera Zabbix Linux,
- y) świadczenie nadzoru informatycznego oraz usuwaniu usterek i awarii dla sieci informatycznej, systemów serwerowych,
- z) nadzór, monitorowanie i administrowanie siecią komputerową, serwerami, usługami internetowymi, bazami danych,
- aa) kontrolę bezpieczeństwa sieci komputerowej, jej zabezpieczenie i ewentualna rozbudowa,
- bb) instalację oprogramowania systemowego oraz aplikacyjnego na komputerach,
- cc) konfigurację sieci, dostęp do internetu i poczty e-mail,
- dd) dobór, instalację i przywracanie systemów operacyjnych,
- ee) wsparcie użytkowników w zakresie użytkowania oprogramowania systemowego, aplikacyjnego oraz sprzętu komputerowego i peryferyjnego,
- ff) usuwanie awarii w posiadanym oprogramowaniu oraz sprzęcie, chyba, że do usunięcia awarii lub usterki oprogramowania lub sprzętu, w tym sieciach informatycznych, poszczególnych zestawach komputerowych konieczna jest interwencja producenta bądź podmiotu posiadającego prawa autorskie,
- gg) przygotowanie opisów systemów informatycznych MPGKiM tak, by stanowił on bazę wiedzy dla Wykonawcy jak i innych usługodawców informatycznych na temat zasad działania systemów informatycznych MPGKiM. Plik w formacie Word oraz w wersji papierowej Wykonawca przekaże do siedziby MPGKiM.

4. W sytuacjach wymagających szybkiej interwencji ze strony Wykonawcy Zamawiającemu przysługuje prawo Zgłoszenia zapotrzebowania na usługę serwisową (dalej: „Zgłoszenie Serwisowe”) za pomocą:

- poczty elektronicznej: adres e-mail:
-
- telefonu:

5. W przypadku awarii uniemożliwiających obsługę lub funkcjonowanie MPGKiM czas reakcji polegający na przybyciu do miejsca, gdzie zidentyfikowano awarię wynosi nie dłużej niż 1 godzina:

a) w dniach roboczych między 7:00 a 15:00.

6. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się z Aplikacjami Zamawiającego i specyfiką jego systemu informatycznego, w tym składających się na niego urządzeń i że świadczenie przez niego usług w oparciu o ww. jest możliwe.

7. Wykonawca zobowiązuje się do pełnienia obowiązków Administratora Systemów Informatycznych (ASI) w MPGKiM w Łomży, zgodnie z Polityką bezpieczeństwa i Instrukcją zarządzania systemami informatycznymi obowiązującą w MPGKiM. Szczegółowe zobowiązania Wykonawcy w tym zakresie określa umowa o Administrowanie Systemu Informatycznego.

§ 2

1. W ramach realizacji niniejszej umowy Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia działań związanych z obsługą redakcyjną strony internetowej o adresie www.mpgkim.lomza.pl.

2. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy wykonywaniu umowy, wykorzystując swą wiedzę i doświadczenie.
3. Zamawiający w celu wykonywania zlecenia, udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne materiały i dokumenty.
4. W zakres zadań redakcyjnych wchodzić będą w szczególności następujące zadania:
 - a) przygotowywanie grafik lub zdjęć przekazanych przez Zamawiającego w edytowalnej formie cyfrowej do publikacji w sieci internet. Przygotowanie polega na dopasowaniu rozdzielczości oraz innych parametrów pliku. Zakres zadania nie obejmuje tworzenia samych grafik oraz robienia zdjęć.
 - b) formatowanie tekstu przekazanego przez Zamawiającego w edytowalnej formie cyfrowej do publikacji w sieci internet. Za treść tekstu w całości odpowiada Zamawiający.
 - c) łączenie przygotowanych grafik i tekstów w formie publikacji wykorzystującej język HTML na stronie internetowej Zamawiającego wskazanej w § 2 ust. 1.
5. Wszelkie materiały będą przekazywane Wykonawcy drogą elektroniczną na adres: serwis@iphbms.pl
6. W zakres zadań administracyjnych wchodzić będą w szczególności następujące zadania:
 - a) aktualizacja oprogramowania CMS Wordpress oraz wykorzystywanych dodatków w postaci pluginów i komponentów nie rzadziej niż raz na 7 dni.
 - b) wykonywanie kopii zapasowych plików strony oraz bazy danych strony www raz na 30 dni oraz umieszczanie tych kopii na nośnikach nienadpiszalnych (DVD/Bluray). Nośniki pozostają własnością Wykonawcy w trakcie i po zakończeniu trwania umowy. Kopie starsze niż 12 miesięcy będą trwale niszczone.
 - c) nadzór nad opłatami związanymi z obsługą hostingową i dzierżawą domen www.

§ 3

1. Za świadczenie usług składających się na przedmiot Umowy określony w § 1 oraz 2, Zamawiający zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania Wykonawcy wynagrodzenia ustalonego zgodnie z niniejszym paragrafem.
2. Strony ustalają całkowite umowne wynagrodzenie ryczałtowe miesięczne za świadczenie usług o których mowa w ust. 1 na kwotę zł netto (słownie:), plus **podatek VAT wg obowiązującej stawki % w kwocie zł, tj razem brutto (słownie:),**
3. Łączne całkowite umowne wynagrodzenie wyniesie **brutto (słownie:).**
4. W przypadku, gdy usługa będzie świadczona przez niepełny miesiąc kalendarzowy, wynagrodzenie należne Wykonawcy będzie obliczone proporcjonalnie, w stosunku do ilości dni, w których usługa była świadczona.
5. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w ust. 2 płatne będzie za dany miesiąc z dołu na podstawie faktury VAT wystawionej każdorazowo z początkiem nowego miesiąca za miesiąc poprzedni, w którym usługa była świadczona.
6. Rozliczenie z tytułu zawartej umowy będzie następowało z Miasto Łomża wg danych na fakturze:

Nabywca:
Miasto Łomża
Pl. Stary Rynek 14
18 – 400 Łomża
NIP: 718-214-49-19
Odbiorca:
Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Zakład Budżetowy
ul. Akademicka 22
18-400 Łomża
7. Zapłata wynagrodzenia nastąpi w terminie 30 dni od daty wystawienia faktury VAT na rachunek bankowy nr z otwartym rachunkiem VAT, należącym i będącym własnością Wykonawcy i wskazanym na fakturze..
8. Za datę zapłaty przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

9. W przypadku zmian stawek podatku VAT cena brutto może ulec zmianie najwcześniej z dniem wejścia w życie aktu prawnego wprowadzającego zmianę stawki podatku VAT, w drodze aneksu sporządzonego na piśmie pod rygorem nieważności.
10. Wykonawca nie może przenieść na osobę trzecią wierzytelności, jaką ma u Zamawiającego z tytułu niniejszej umowy, bez jego zgody.
11. Wynagrodzenie miesięczne, o którym mowa w ust. 2 jest wynagrodzeniem ryczałtowym, nie podlegającym waloryzacji ani jakimkolwiek zmianom w czasie trwania niniejszej Umowy, za wyjątkiem przypadku o którym mowa w ust. 7.

§ 4

1. Osobami uprawnionymi do kontaktów ze strony Zamawiającego są:

.....
.....
.....
.....

2. Strony ustalają, że jedynymi osobami uprawnionymi do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych są pracownicy Zamawiającego.

3. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt. Zmiana osób odpowiedzialnych nie stanowi zmiany Umowy, brak powiadomienia skutkuje jednakże uznaniem skuteczności doręczenia powiadomienia na adres/telefon który uległ zmianie.

§ 5

1. Zamawiający zobowiązany jest do udzielenia Wykonawcy dostępu do infrastruktury, oprogramowania komputerowego oraz baz danych w celu umożliwienia realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy.
2. Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do wszelkich posiadanych informacji merytorycznie związanych ze świadczeniem usług w ramach Umowy, a uznanych przez strony za konieczne dla świadczenia tych usług. Wykonawca zapewni poufność otrzymanych od Zamawiającego informacji zgodnie z postanowieniami § 7 Umowy.
3. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do serwerów.
4. Wykonawca zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności Zamawiającego.
5. Wykonawca wskaże osoby upoważnione do świadczenia usług związanych z wykonywaniem przedmiotu Umowy.

§ 6

1. W przypadku powstania szkody w wyniku działania lub zaniechania Wykonawcy, jest on zobowiązany niezwłocznie naprawić wszelkie szkody (w tym również związane z odtworzeniem danych lub związane z niemożnością korzystania z danych) oraz przywrócić stabilną pracę oprogramowania komputerowego w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 3 ust. 2 Umowy. W takich przypadkach Wykonawca nie może żądać dodatkowego wynagrodzenia.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem lub niemożnością korzystania z danych, Oprogramowania lub innych produktów, jeżeli szkody te powstały wskutek niezgodnego z postanowieniami niniejszej Umowy działania lub zaniechania Zamawiającego.

§ 7

1. Wykonawca zobowiązuje się nałożyć na osoby działające w jego imieniu obowiązek nie otwierania i nie zapoznawania się z materiałami oraz informacjami, znajdującymi się w pamięci sprzętu, których

ujawnienie mogłoby narazić Zamawiającego na szkodę lub które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.

2. Wykonawca zobowiązuje się zachować w tajemnicy wszelkie informacje, które pozyskał w związku z realizacją niniejszej Umowy, w szczególności dotyczące stosowanych cen, sposobu sprzedaży i lub dystrybucji towarów lub usług Zamawiającego i funkcjonującego u Zamawiającego systemu zarządzania. Obowiązek zachowania tajemnicy trwa przez cały okres obowiązywania niniejszej Umowy. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie ustaje wraz z ustaniem niniejszej Umowy.

§ 8

1. Wykonawca zobowiązuje się do odebrania od osób oddelegowanych do wykonania zamówienia u Zamawiającego przed rozpoczęciem pracy zobowiązania na piśmie do zachowania w tajemnicy danych oraz sposobu ich zabezpieczenia zarówno w trakcie, jak i po ustaniu Umowy oraz w trakcie zatrudnienia w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.

2. Administratorem danych osobowych przekazanych w związku z realizacją niniejszej umowy jest Miejskie Przedsiębiorstwo Gospodarki Komunalnej i Mieszkaniowej Zakład Budżetowy w Łomży, ul. Akademicka 22, 18-400 Łomża, e-mail: sekretariat@mpgkim.lomza.pl. Dane kontaktowe do IOD: e-mail: ochronadanych@mpgkim.lomza.pl.

3. Zamawiający i Wykonawca przetwarza dane w celu realizacji niniejszej umowy i w oparciu o wymagania wynikające z przepisów prawa – ustawy Prawo zamówień publicznych – odpowiednio art. 6 ust. 1 lit. b i c 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE.L 2016,119, s.1 oraz Dz. Urz. UE.L 2018,127, s.2).

4. Dane, związane bezpośrednio z realizacją niniejszej Umowy, będą przetwarzane przez Zamawiającego i Wykonawcę przez okres 50 lat od zakończenia lub rozwiązania niniejszej Umowy, licząc od pierwszego stycznia roku następującego po roku zakończenia lub rozwiązania Umowy, lub do momentu ustania roszczeń. Okres przechowywania danych może być dłuższy ze względu na przepisy prawa krajowego lub wymagania Unii Europejskiej.

5. Dane nie będą udostępniane przez Zamawiającego i Wykonawcę innym podmiotom, wyjąwszy przypadki określone w § 9 ust. 2, z wyjątkiem uprawnionych przepisami prawa.

6. Dane mogą być ujawniane podwykonawcom wyłącznie w zakresie świadczonych dla Zamawiającego usług, w szczególności usług serwisowych, hostingowych, doradczych, konsultacyjnych i audytowych świadczonych na podstawie zawartych umów powierzenia.

7. Osobom, których dane są przetwarzane, przysługuje prawo do żądania od Zamawiającego, dostępu do danych osobowych dotyczących swojej osoby, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także prawo sprzeciwu, oraz prawo do wniesienia skargi do organu nadzorczego.

8. Powierzenie przetwarzania danych osobowych nastąpi zgodnie z odrębnie zawartą umową powierzenia danych.

§ 9

1. Strony postanawiają, że Wykonawca będzie świadczył usługi stanowiące przedmiot Umowy własnymi siłami z zastrzeżeniem w ust. 2.

2. W szczególnych wypadkach, po uzyskaniu zgody Zamawiającego, Wykonawca może powierzyć wykonanie usług stanowiących przedmiot Umowy podwykonawcom. W takiej sytuacji Wykonawca za podwykonawców ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

§ 10

1. Umowa zostaje zawarta na okres od 1 stycznia 2026 r. do dnia 31 grudnia 2026 r.

2. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy ze skutkiem natychmiastowym jeżeli Wykonawca:

- a) nie wywiązuje się z obowiązków stanowiących przedmiot niniejszej Umowy lub realizuje usługę niezgodnie z postanowieniami niniejszej Umowy
- b) przerwał z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy realizację przedmiotu umowy,
- c) nie wywiązuje się z postanowień niniejszej Umowy, co Zamawiający stwierdził minimum dwukrotnie poprzez pisemnego monity wysłane do Wykonawcy.

§ 11

1. W przypadku, gdy Siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze stron Umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków.
2. W przypadku, gdy którakolwiek ze stron nie jest w stanie wywiązać się ze swych zobowiązań umownych w związku z okolicznościami Siły wyższej druga strona musi być o tym poinformowana w formie pisemnej w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności.
3. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze stron Umowy wywiązanie się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 14 dni, Strony Umowy mogą rozwiązać Umowę w całości lub w części. W przypadku rozwiązania Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione przez obie Strony Umowy.

§ 12

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
 - a) z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 15 % wynagrodzenia ofertowego brutto, określonego w § 2 ust. 3 Umowy,
 - b) za brak reakcji serwisowej w terminie określonym w § 13 ust. 2 Umowy, w wysokości 1.000,00 zł za każdą godzinę opóźnienia,
 - c) za brak reakcji serwisowej, w terminie określonym w § 13 ust. 1 Umowy, w wysokości 500,00 zł za każdą godzinę opóźnienia,
 - d) w przypadku naruszenia przez Wykonawcę innych obowiązków określonych w niniejszej umowie wysokości 500,00 zł za każdorazowe naruszenie postanowień Umowy.
2. Niezależnie od naliczania kar umownych, Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych Kodeksu cywilnego.
3. Zamawiający może dokonać potrącenia wymagalnych kar umownych wraz z odsetkami z wynagrodzenia Wykonawcy lub zabezpieczenia należytego wykonania umowy składając właściwe oświadczenie.
4. Termin zapłaty należności tytułem kar umownych wynosi 14 dni od dnia doręczenia noty obciążeniowej. W razie bezskutecznego upływu terminu naliczone zostaną odsetki ustawowe.

§ 13

1. Czas reakcji na awarię od momentu zgłoszenia wynosi maksymalnie 4 godziny z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
2. Czas reakcji na awarię kluczowych dla Zamawiającego urządzeń i systemów wynosi maksymalnie 2 godziny od momentu zgłoszenia. Kluczowe systemy i urządzenia obejmują wewnętrzną sieć komputerową, serwery, komputery pracowników działu finansowo-księgowego.
3. Usunięcie awarii następuje niezwłocznie, w przypadku awarii określonej w ust. 2, nie dłużej niż do 12 godzin od momentu reakcji Wykonawcy. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Wykonawca uzgodni z Zamawiającym inny termin na usunięcie awarii.
4. Czynności związane z realizacją umowy, które mogłyby zakłócać ciągłość pracy Zamawiającego muszą być wykonane poza godzinami pracy.

§ 14

1. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego.

§ 15

Ewentualne spory mogące powstać na tle Umowy strony poddadzą rozstrzygnięciu sądu miejscowo właściwego dla siedziby Zamawiającego.

§ 16

1. Integralną część umowy stanowią następująca załączniki:
 - a) Opis przedmiotu zamówienia – Załącznik nr 1,
 - b) oferta Wykonawcy – załącznik nr 2.
2. Umowę niniejszą sporządzono w jednobrzmiących egzemplarzach: egz. dla Zamawiającego, ... egz. dla Wykonawcy.

Zamawiający:

Wykonawca: