**DT.072.1…………………….**

**UMOWA SERWISOWA nr ………………..**

zawarta w dniu ……………… w………………………., pomiędzy:

**Gminą Miasto Kołobrzeg z siedzibą przy ul. Ratuszowej 13, 78-100 Kołobrzeg, NIP 6711698541 – działającą przy pomocy Miejskiego Ośrodka Sportu i Rekreacji w Kołobrzegu z siedzibą w Kołobrzegu, przy ul. Łopuskiego 38, reprezentowanego przez Dyrektora – Jacka Banasiaka na podstawie i w zakresie upoważnienia Prezydenta Miasta Kołobrzeg nr 108/19 z dnia 30 października 2019 roku**

**zwanym w treści umowy „Zamawiającym”**

a:

**…………………………………………………………………….**u,

zwaną dalej **„Wykonawcą”**

**§ 1**

Przedmiotem umowy jest wykonywanie usług informatycznych szczegółowo określonych w załączniku nr 1.

**§ 3**

W celu wykonania niniejszej umowy strony zobowiązują się ściśle współpracować mając na względzie najbardziej efektywną realizację niniejszej umowy, z zasadami uczciwego obrotu gospodarczego i z zasadami etyki zawodowej dbając jednocześnie o dobre imię drugiej strony.

**§ 4**

1. Zamawiający w celu wykonania umowy zapewni Wykonawcy:
2. niezbędne do realizacji umowy warunki techniczne i organizacyjne, a w szczególności:
	1. udostępnienie Wykonawcy pomieszczeń, w których będą wykonywane prace będące przedmiotem niniejszej umowy,
	2. udostępnienie Wykonawcy odpowiednich stanowisk pracy wyposażonych w sprzęt komputerowy wraz z oprogramowaniem w konfiguracji zapewniającej prawidłowe wykonanie umowy,
	3. udostępnienie wszelkich informacji i wyjaśnień w niezbędnym zakresie, w tym haseł dostępowych do urządzeń i serwerów, oraz udostępnienie pomieszczeń za sprzętem komputerowym w szczególności serwerowni i punktów dystrybucyjnych sieci komputerowej, w celu wypełnienia obowiązków określonych umową,
	4. zaznajomienie Wykonawcy ze strukturą organizacyjną jednostki, systemem obiegu dokumentów oraz udzielenie wszelkich innych koniecznych do zrealizowania umowy informacji dotyczących działalności jednostki,
	5. potwierdzania wykonywania prac przez pracowników Wykonawcy,
3. jak najkorzystniejsze warunki realizacji umowy oraz wykona wszelkie niezbędne czynności, w terminach uzgodnionych, w sposób umożliwiający prawidłową realizację postanowień umowy przez Wykonawcę. Jeżeli Zamawiający nie wykona czynności w uzgodnionych terminach i tym samym zrealizowanie umowy nie będzie możliwe lub znacznie utrudnione, Wykonawca jest uprawniony do stosownego przesunięcia uzgodnionych terminów wykonywania prac.
4. bezpośredni dostęp do swojej platformy sprzętowo – systemowej za pomocą zdalnej transmisji danych, łączem szyfrowanym tzw. bezpiecznym poprzez sieć Internet z użyciem własnych urządzeń i oprogramowania klienckiego.
5. W przypadku dostępu przez Wykonawcę do danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający strony zobowiązują się uregulować zasady przetwarzania danych osobowych odrębną umową o przekazaniu powierzenia danych osobowych

**§ 5**

Wykonawca w celu wykonania umowy zobowiązany jest:

1. prowadzić dokumentację w zakresie: zrealizowanych prac serwisowych, przeprowadzonych szkoleń, oddania w użytkowanie urządzeń (z jakim oprogramowaniem) w formie adnotacji do elektronicznych zgłoszeń,
2. Wykonawca zobowiązuje się do sporządzania regularnych (codziennych) kopii bezpieczeństwa danych systemów zainstalowanych na serwerze Zamawiającego w trakcie wykonywania niniejszej umowy poprzez mechanizm automatycznej kopii uruchomiony na serwerze.
3. wykonywać pracę z należytą starannością, w sposób zapewniający bezpieczeństwo użytkownikom i obsłudze,
4. wykonywać usługi serwisowe w siedzibie Zamawiającego ( średnio 2 godziny dziennie) lub zdalnie w dni robocze w godzinach od 7.00 do 22.00 oraz w przypadku awarii paraliżującej pracę systemu do momentu jej usunięcia lub wyczerpania wszystkich możliwych czynności związanych z usunięciem tej awarii.
5. przyjmować zgłoszenia w dni robocze w godzinach od 07.00 do 22.00 pod adresem email: ………………….W przypadku awarii powodującej brak dostępu do sieci Internet zgłoszenia mogą być zgłoszone pod numerem telefonu ………………………………...

**§ 6**

1. Osoby upoważnione ze strony Zamawiającego do dokonywania zgłoszeń serwisowych:
	1. Jacek Banasiak,
	2. Marta Ostapiec,
	3. Katarzyna Dawid,
	4. Angielika Milczarek,
	5. Agnieszka Skrzypczyk
	6. Joanna Malinowska,
	7. Sławomir Szauliński,
	8. Recepcja Hotel
	9. Kasa basen
	10. Kasa Lodowisko
	11. Dyżurny energetyk
2. Zamawiający zgłaszając awarię systemu informatycznego lub potrzebę interwencji objętej usługą zobowiązany jest określić okoliczność jej powstania oraz zaznaczyć pilność naprawy,
3. Wykonawca przystępuje do usuwania awarii systemów lub interwencji objętych usługą w godzinach pracy serwisu bez zbędnej zwłoki od chwili powzięcia informacji, z uwzględnieniem pierwszeństwa zgłoszeń i stopnia awarii zgodnie z poniższymi zasadami:

- reakcja na zgłoszenia awarii krytycznej (awaria krytyczna: awaria powodująca całkowite zatrzymanie systemu lub brak możliwości pracy w systemie co najmniej 50% wszystkich aktywnych użytkowników) lub awaria któregoś z systemów sprzedażowych, w godzinach od 07.00 do 22.00, w przeciągu do 1 godziny od czasu zgłoszenia awarii przystąpienie do prac mających na celu jej usunięcie,

- reakcja na pozostałe zgłoszenia w godzinach od 07.00 do 22.00, w przeciągu 48 godzin od czasu zgłoszenia przystąpienie do prac mających na celu usunięcie błędu.

1. w wypadku awarii krytycznej (zgodnie z § 5 ust. 3) poza godzinami pracy serwisu (dni wolne/świąteczne lub godziny od 22.00 do 07.00), Wykonawca przystąpi do usuwania skutków awarii w ciągu 1 godziny od zgłoszenia liczonego od pierwszego dnia roboczego, następującego po dniach wolnych/świątecznych lub godzinach nieczynnego serwisu (godziny od 22.00 do 07.00).

Nie dotyczy awarii systemów sprzedażowych Basenu, Lodowiska i Hotelu, uniemożliwiających

normalne funkcjonowanie obiektów.

**§ 7**

1. Z tytułu wykonywania usług określonych w załączniku nr 1 Wykonawcy przysługuje miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości **………………………………………….. oraz należny podatek VAT**, płatne z dołu - z zastrzeżeniem ust. 2. W w/w wynagrodzeniu zawarty jest comiesięcznie koszt 42 godzin pracy na miejscu (średnio 2h dziennie ).

Faktura winna być wystawiona na:

Nabywca: Gmina Miasto Kołobrzeg, ul. Ratuszowa 13, 78-100 Kołobrzeg NIP 6711698541

Odbiorca (płatnik, adres do korespondencji): Miejski Ośrodek Sportu i Rekreacji w Kołobrzegu, 78-100 Kołobrzeg, ul. Łopuskiego 38

1. Zamawiający oświadcza, że będzie realizować płatności za faktury z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, tzw. split payment.
2. Podzieloną płatność, tzw. split payment stosuje się wyłącznie przy płatnościach bezgotówkowych, realizowanych za pośrednictwem polecenia przelewu lub polecenia zapłaty dla czynnych podatników VAT. Mechanizm podzielonej płatności nie będzie wykorzystywany do zapłaty za czynności lub zdarzenia pozostające poza zakresem VAT (np. zapłata za odszkodowanie), a także za świadczenia zwolnione z VAT, opodatkowane stawką 0%.
3. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku rozliczeniowego wskazany we wszystkich fakturach, które będą wystawione w jego imieniu, jest rachunkiem dla którego zgodnie z rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. - Prawo bankowe ( Dz. U. z 2018 r. poz. 2187 ze zm.) prowadzony jest rachunek VAT.
4. Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że rachunek bankowy, o którym mowa w ust. 4, jest rachunkiem bankowym wpisanym w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT (biała lista podatników VAT).
5. W przypadku braku możliwości dokonania zapłaty przez Zamawiającego z wykorzystaniem mechanizmu podzielonej płatności, w szczególności w przypadku złożenia przez Wykonawcę nieprawdziwego oświadczenia, o którym mowa w ust. 4, Zamawiający uprawniony jest do wstrzymania płatności do czasu wskazania przez Wykonawcę rachunku, o którym mowa w ust.4.
6. Zamawiający jest zobowiązany zapłacić Wykonawcy opłatę określoną w § 6 ust. 1 w terminie 14 dni od daty wystawienia faktury.
7. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.
8. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
9. W przypadku opóźnień w płatnościach Wykonawcy przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych.

**§ 8**

# Umowa zostaje zawarta na czas od 01.01.2020-31.12.2020.

# Wykonawca ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

# Zamawiający nie dokona w terminie 30 dni od terminu płatności zapłaty jakiejkolwiek kwoty należnej z tytułu umowy,

# Zamawiający dopuści się istotnego naruszenia innych postanowień umowy i nie dokona naprawy takiego naruszenia w ciągu 30 dni od otrzymania od Wykonawcy pisemnego zawiadomienia o takim naruszeniu,

# Zamawiający zostanie postawiony w stan upadłości lub też stanie się niezdolny do zapłaty swojego zadłużenia,

# Wykonawca uprawniony jest do rozwiązania umowy w razie braku współdziałania w jej realizacji ze strony Zamawiającego, które uniemożliwi Wykonawcy wywiązanie się z przyjętych w umowie zobowiązań. W razie stwierdzenia braku takiego współdziałania ze strony Zamawiającego, Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o stwierdzeniu uchybień z i ich uzasadnieniem i wezwie Zamawiającego do usunięcia ich skutków w terminie 30 dni. Brak takiego współdziałania przez Zamawiającego zwalnia Wykonawcę z odpowiedzialności wynikającej z postanowień umowy. Po bezskutecznym upływie tego terminu Wykonawca zostaje zwolniony ze zobowiązań wynikających z postanowień umowy, która ulega rozwiązaniu.

# Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

# Wykonawca dokona istotnego naruszenia postanowień umowy i nie dokona naprawy takiego naruszenia w terminie 30 dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia o takim naruszeniu,

# Wykonawca zostanie postawiony w stan upadłości,

# Każda ze stron może rozwiązać umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

# Rozwiązanie umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności,

# Rozwiązanie umowy z winy Zamawiającego nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty za wykonaną przez Wykonawcę usługę,

# W wypadku rozwiązania umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu protokolarny spis oddanego do użytkowania Wykonawcy sprzętu i oprogramowania oraz materiałów eksploatacyjnych, części zamiennych i podzespołów jakie zostały przekazane Wykonawcy a nie zostały zużyte w trakcie realizacji umowy.

# W przypadku zwłoki Zamawiającego w zapłacie dowolnej części wynagrodzenia Wykonawcy trwającej ponad 7 dni w stosunku do terminu określonego w §6 ust. 4 Wykonawca może - niezależnie od innych uprawnień wynikających z niniejszej umowy i przepisów prawa - wstrzymać się z realizacją wszystkich pozostałych świadczeń przewidzianych niniejszą umową do czasu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych należności. Wstrzymanie wykonywania niniejszej umowy następuje poprzez powiadomienie Zamawiającego i nie powoduje dla Wykonawcy żadnych negatywnych konsekwencji prawnych.

**§ 9**

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań na zasadach opisanych w ust.2.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
3. za nieterminowe wykonanie umowy w wysokości **10%** wynagrodzenia brutto ustalonego w § 6 ust. 1 umowy za każdą godzinę przekroczenia terminu określonego w § 5 ust. 3 umowy – w przypadku wystąpienia awarii krytycznej,
4. za nieterminowe wykonanie umowy w wysokości **5%** wynagrodzenia brutto ustalonego w § 6 ust. 1 umowy za każde 24 godziny przekroczenia terminu określonego w § 5 ust. 3 umowy – w przypadku wystąpienia pozostałych awarii.
5. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odszkodowania uzupełniającego, przenoszącego ***wysokość* kar umownych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.**
6. Kary umowne stają się wymagalne w pierwszym dniu kiedy możliwe jest ich naliczenie.
7. Zamawiający zastrzega sobie prawo do potrącania kar umownych z faktury wystawionej przez Wykonawcę.

**§ 10**

Umawiające się strony będą utrzymywać w poufności wobec osób trzecich wszelkie informacje uzyskane przez nie w trakcie ich współpracy, a zwłaszcza informacje handlowe i techniczne, jak również procedury dotyczące oprogramowania i technik działania Wykonawcy Poufnego charakteru nie mawiedza znajdująca się w obiegu publicznym.

**§ 11**

1. Żadna ze stron nie odpowiada za jakikolwiek przypadek niewykonania lub zwłoki w wykonaniu swoich zobowiązań wynikających z umowy, powstałych w wyniku zaistnienia siły wyższej za którą strony uważają w szczególności brak dostępności personelu Wykonawcy w wyniku zdarzeń losowych. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za skutki korzystania z oprogramowania zainstalowanego u klienta, w szczególności w warunkach nieprawidłowej pracy systemu spowodowanej wadami sprzętu, ingerencji w system przez osoby nieuprawnione oraz utratę danych (brak archiwizacji).
2. Odpowiedzialność Wykonawcy wynikająca z zawarcia i wykonywania umowy jest ograniczona i kształtować się będzie zgodnie z poniższymi postanowieniami:

 2.1 Wykonawca odpowiada jedynie za szkody spowodowane z winy umyślnej lub rażącego

 niedbalstwa,

 2.2 Strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady.

**§ 12**

1. W razie sporu pomiędzy Stronami na tle wykonywania umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową, Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności w drodze negocjacji,
2. W sprawach spornych strony mogą zwrócić się do sądu powszechnego.

**§ 13**

1. Zmiana postanowień umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Załącznik nr 1 do umowy stanowi jej integralną część.

**§ 14**

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umowa zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego.

**§ 15**

Umowę sporządzono w 2 (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach, po jednej dla każdej ze Stron.

 Zamawiający Wykonawca

 …………………………… ………………………………

 …………………………… ………………………………

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY NR

1. Zamawiający oczekuje wsparcia serwisowego w ok. 360 dni rocznie (wyłącznie do ok. 5 dni w roku Zamawiający nie prowadzi działalności) tj. w dni robocze, dni wolne i święta w godz. 07.00 do 22.00.
2. Wsparcie serwisowe ma przystępować do realizacji zgłoszeń w następującym czasie:
* w przypadku zgłoszeń krytycznych lub dotyczących systemów sprzedażowych, uniemożliwiających pracę obiektów, do maksymalnie 1h od momentu zgłoszenia,
* w przypadku pozostałych zgłoszeń do maksymalnie 48h od momentu zgłoszenia.
1. W ramach usługi Wykonawca zapewni zbiorczy adres mailowy, na który będą przyjmowane zgłoszenia oraz nr telefonu do serwisu, dostępny w godzinach pracy Zamawiającego określonych w pkt 1.
2. W ramach usługi Wykonawca udostępni Zamawiającemu oprogramowanie umożliwiające zgłoszenia oraz podgląd stanu wszystkich zadań serwisowych, z podglądem statusu realizacji. Zgłoszenia przyjmowane od Zamawiającego mają być ticketowane tzn. każde zgłoszenie ma mieć w sposób zautomatyzowany nadany unikalny numer. Pracownicy Zamawiającego uzyskają dostęp do systemu helpdesk poprzez indywidualne konta dostarczone przez Wykonawcę.
3. Zamawiający powierzy Wykonawcy prace serwisowe w zakresie następujących czynności:
* Administrowanie logiczną i fizyczną infrastrukturą informatyczną MOSiR
* Przygotowanie planów zakupów sprzętu, oprogramowania komputerowego i materiałów eksploatacyjnych
* Tworzenie strategii informatyzacji MOSiR, ich analiza i aktualizacja
* Doradztwo w zakresie usprawnień pracy i korzystania z informacji.
* Pomoc w tworzeniu skomplikowanych arkuszy obliczeniowych, generowaniu raportów z istniejących systemów, tworzeniu innych dokumentów
* Szkolenie personelu w zakresie obsługi wykorzystywanych systemów informatycznych
* Ewidencja sprzętu i oprogramowania komputerowego
* Merytoryczne przygotowanie założeń do postępowania o udzielenie zamówień publicznych, konkursów ofert, w szczególności opisów przedmiotu zamówienia, zgodnie z przepisami prawa oraz obowiązującym „Regulaminem udzielania zamówień publicznych”, uczestnictwo w komisjach przetargowych
* Nadzór nad systemem elektronicznego obiegu dokumentów ( E-kancelaria)
* Zapisywanie , na potrzeby Policji, zdarzeń zarejestrowanych przez monitoring CCTV MOSiR
* Bieżący serwis sprzętu i oprogramowania na stanowiskach roboczych (łącznie do 50 szt.) oraz utrzymanie serwerów.
1. Poza reakcją na zgłoszenia wymienione w pkt 2, Wykonawca zapewni na miejscu u Zamawiającego wsparcie techniczne i obsługę procesów administracyjnych związanych z wymianą sprzętu i innymi operacjami wymagającymi wiedzy informatycznej w wymiarze 2-ch godzin w ciągu dnia roboczego (42 godziny miesięcznie). Harmonogram może być modyfikowany za zgodą obu stron.
2. Obsługa sieci komputerowej od strony konfiguracji urządzeń aktywnych. Na sieć składają się:
* 4 adresy IP publiczne,
* UTM/Firewall Juniper,
* sieć Wifi dla gości hotelu,
* 8 szaf serwerowych z urządzeniami aktywnymi sieci.
1. Obsługa serwerów w zakresie konfiguracji / aktualizacji:
* Windows 2008 Standard – serwer plików,
* Windows 2008 Standard – system kontroli dostępu i obsługi sprzedaży,
* Linux Ubuntu – baza danych i aplikacja JAVA dla systemu ESOK,
* Windows 2016 Standard (x3) – WSUS, domena, serwer ERP,
* Windows 2003 – serwer plików / mulitmediów
1. Obsługa drukarek (łącznie do 20 szt.).
2. Obsługa strony internetowej (poprzez aktualizację treści) oraz BIP (poprzez zamieszczanie ogłoszeń).
3. Administracja pocztą wykupioną w zewnętrznej usłudze home.pl (sport.kolobrzeg.pl / mosir.kolobrzeg.pl)
4. Współpraca z firmami serwisującymi oprogramowanie w MOSiR tj.:
* System ESOK – Trisoft,
* System Olimp – Wasko,
* System ERP – Comarch Optima, Mikroserwis

 w zakresie aktualizacji programów i wsparcie użytkownika przy definiowaniu

 cenników usług