

Załącznik nr 2 do Zapytania ofertowego – Istotne postanowienia umowy

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usługi wsparcia technicznego dla dwóch systemów zabezpieczenia aplikacji WWW i urządzeń F5 Networks BIG-IP 3900 – zgodnie z ofertą Wykonawcy, stanowiącą **załącznik** do umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać przedmiot umowy z najwyższą starannością przy zachowaniu profesjonalizmu działania.

§ 2

Termin i warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Usługa wsparcia technicznego wykonywana będzie przez okres **12 miesięcy** od dnia zawarcia umowy.
2. Usługa wsparcia technicznego świadczona będzie w oparciu o wsparcie producenta dla systemów i urządzeń o których mowa w § 1 ust. 1.
3. Usługa wsparcia technicznego będzie polegała na poniższych zasadach:
 - 1) Wykonawca zapewni prawo do aktualizacji oprogramowania wbudowanego (firmware) co najmniej przez okres trwania umowy,
 - 2) Wykonawca zapewni dostęp do poprawek i nowych wersji oprogramowania co najmniej przez okres trwania umowy,
 - 3) zgłaszanie awarii dokonywane będzie pisemnie, telefonicznie, faksem lub pocztą elektroniczną w trybie 5x10 (zgłaszanie awarii możliwe jest przez 10 godzin na dobę przez 5 dni w tygodniu) w godzinach pracy Zamawiającego),
 - 4) w przypadku awarii krytycznych, czyli takich, które powodują, iż posiadany sprzęt przestał funkcjonować, bądź też jego podstawowe funkcje nie mogą być poprawnie pełnione czas reakcji na zgłoszoną awarię to **1 godzina** licząc od czasu otrzymania zgłoszenia,
 - 5) w przypadku awarii wysokiego poziomu, czyli takich, które częściowo ograniczają urządzenie i jego możliwości, jednak urządzenie poprawnie pełni podstawowe funkcje czas reakcji na zgłoszenie to **4 godziny** licząc od czasu otrzymania zgłoszenia,
 - 6) w przypadku awarii średniego poziomu, czyli takich, które osłabiają parametry funkcjonowania urządzenia, jednak urządzenie poprawnie pełni podstawowe

funkcje czas reakcji na zgłoszenie to **8 godzin** licząc od czasu otrzymania zgłoszenia,

- 7) w przypadku pozostałych zgłoszeń, czyli zgłoszeń dotyczących awarii sprzętu, bądź też nieprawidłowego funkcjonowania oprogramowania, nie mających wpływu na poprawne funkcjonowanie urządzenia oraz oprogramowania na nim zainstalowanego czas reakcji na zgłoszenie to **nie później niż następny dzień roboczy** licząc od czasu otrzymania zgłoszenia,
- 8) usunięcie awarii krytycznej oraz wysokiego poziomu lub wykonanie obejścia błędu nastąpi w czasie **2 dni roboczych** od dokonania zgłoszenia,
- 9) usunięcie pozostałych błędów i usterek nastąpi w ciągu **5 dni roboczych** od dokonania zgłoszenia,
- 10) w przypadku wystąpienia skomplikowanej usterki systemowej czas naprawy będzie uzgodniony między Zamawiającym a Wykonawcą oraz będzie uzależniony od dostępności wsparcia serwisowego producenta,
- 11) uszkodzony sprzęt zostanie wymieniony na nowy następnego dnia roboczego po identyfikacji usterki. Wymiana obejmuje także instalację oraz konfigurację dostarczonego sprzętu tak aby pełnił te same funkcje co uszkodzony sprzęt,
- 12) w przypadku wymiany uszkodzonego sprzętu wszelkie koszty z tym związane ponosi Wykonawca,
- 13) naprawa sprzętu będzie się odbywała w miejscu jego instalacji, w siedzibie Zamawiającego, chyba, że usunięcie wad w ten sposób nie będzie możliwe,
- 14) jeśli naprawa w siedzibie Zamawiającego nie będzie możliwa Wykonawca odbierze sprzęt i dostarczy go do miejsca naprawy, koszty transportu pokrywa Wykonawca,
- 15) w ramach wsparcia Wykonawca będzie realizował konsultacje techniczne:
 - a) konsultacje techniczne będą realizowane drogą telefoniczną i elektroniczną;
 - b) na życzenie Zamawiającego Wykonawca zobowiązuje się do realizowania konsultacji technicznych w siedzibie Zamawiającego;
 - c) konsultacje będą obejmować: udzielanie wyjaśnień, prace instalacyjne, konfiguracyjne, instruktaż, opracowywanie opinii na temat wykorzystania i rozbudowy przedmiotu zamówienia, wydawanie opinii na temat zamówień wykonanych przez innych wykonawców związanych z przedmiotem zamówienia;

- d) wymiar świadczonej konsultacji technicznej **nie przekroczy 24 godzin roboczych** w trakcie okresu obowiązywania umowy.
- 16) Wykonawca, w pierwszym miesiącu trwania umowy dokona przeglądu systemu pod względem jego konfiguracji oraz aktualnie działających reguł w celu poprawienia ewentualnych błędów. Jeśli takie zostaną zidentyfikowane Wykonawca nieodpłatnie dokona stosownych poprawek w systemie,
- 17) Wykonawca dokona modyfikacji aktualnej konfiguracji systemu w celu uruchomienia bezpiecznego szyfrowanego połączenia dla wskazanych przez Zamawiającego serwisów www,
- 18) na życzenie Zamawiającego, w trakcie trwania umowy, Wykonawca dokona podłączenia i konfiguracji co najmniej dwóch nowych serwisów www do systemu,
- 19) Wykonawca, w pierwszym miesiącu oraz w trakcie ostatnich trzech miesięcy obowiązywania umowy, zweryfikuje dostępność nowych poprawek/aktualizacji oprogramowania urządzeń. Jeśli dostępne będą nowe zalecane przez producenta poprawki/aktualizacje, Wykonawca nieodpłatnie dokona ich instalacji i konfiguracji w trybie i terminie ustalonym z Zamawiającym. Wykonawca zaprezentuje zmiany w zaktualizowanym systemie wybranym pracownikom Zamawiającego.
4. Elementy usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach przedmiotu umowy, które wymagają obecności Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego, muszą odbywać się w obecności przedstawiciela Zamawiającego.
5. Wszelkie zgłoszenia w ramach realizacji przedmiotu umowy będą dokonywane przez Zamawiającego pisemnie, telefonicznie za pośrednictwem poczty elektronicznej lub faksu, na:
- 1) nr telefonu:,
 - 2) nr faksu:,
 - 3) adres e-mail:
6. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o każdej zmianie adresu lub numeru telefonu/faksu, pod rygorem uznania zgłoszenia za skuteczne
7. Wszelkie koszty związane ze świadczeniem usług w ramach wykonywania umowy ponosi Wykonawca.

§ 3

Wynagrodzenie

1. Wynagrodzenie całkowite za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 1, nie przekroczy kwoty: **zł netto**, (słownie: złotych 00/100), powiększone o należny podatek VAT: **zł** (słownie: złotych 00/100), **zł brutto**, (słownie: złotych 00/100).
2. Strony ustalają miesięczne wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 1 na kwotę **zł netto**, (słownie: złotych 00/100), powiększone o należny podatek VAT: **zł** (słownie: złotych 00/100), **zł brutto**, (słownie: złotych 00/100), z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Z tytułu świadczenia usługi w okresie krótszym niż jeden miesiąc, wynagrodzenie miesięczne, o którym mowa w ust. 2, zostanie zapłacone w wysokości proporcjonalnej do okresu świadczenia usługi w tym miesiącu.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszystkie koszty związane z przedmiotem umowy, w tym: koszty dojazdu pracowników do Zamawiającego oraz wszystkie koszty pochodne (między innymi: ubezpieczenia, opłaty celne, itp.).
5. Wynagrodzenie przez okres realizacji umowy nie może ulec zmianie.

§ 4

Zapłata

1. Zapłata wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 2 nastąpi przelewem w terminie **21 dni** od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy nr prowadzony przez
2. Faktura wystawiona będzie po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego.
3. Na fakturze Wykonawca umieści symbol i numer niniejszej umowy.
4. Za dzień płatności uważa się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego przekazać praw i obowiązków wynikających z treści niniejszej umowy na rzecz osób trzecich.
6. Przelew wierzytelności wynikających z umowy może nastąpić tylko za zgodą Zamawiającego wyrażoną na piśmie pod rygorem nieważności.

§ 5

Nadzór nad wykonaniem umowy

1. Po podpisaniu umowy osobą ze strony Zamawiającego wyznaczoną do kontaktów z Wykonawcą w trakcie realizacji przedmiotu umowy będzie:
- **Pan/i**, tel. (22), e-mail:
2. Po podpisaniu umowy nadzór nad jej realizacją ze strony Wykonawcy sprawowany będzie przez:
- **Pan/i**, tel. (...), e-mail:
3. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 i 2 wymaga pod rygorem nieważności pisemnego zawiadomienia drugiej strony i nie wymaga zawierania aneksu.

§ 6

Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne:
 - 1) za przekroczenie terminów określonych odpowiednio w § 2 ust. 3 pkt 4-6 w wysokości **10%** miesięcznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 2, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia;
 - 2) za przekroczenie terminów określonych odpowiednio w § 2 ust. 3 pkt 7-9, w wysokości **5%** miesięcznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 4 ust. 2, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia;
 - 3) za odstąpienie od umowy lub jej wypowiedzenie przez Zamawiającego z przyczyn zależnych od Wykonawcy – w wysokości **10.000 zł**.
2. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych.
3. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych, o których mowa w ust. 1 pkt 1 i 2 z przysługującego mu wynagrodzenia.

§ 7

Obowiązek zachowania tajemnicy

1. Strony umowy zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie przekazywania osobom trzecim, w tym także nieupoważnionym pracownikom, informacji i danych, które strony uzyskały w trakcie lub w związku z realizacją umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź

obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądowych lub decyzji odpowiednich władz.

2. Zasadą poufności nie jest objęty fakt zawarcia oraz warunki umowy.
3. Ujawnienie przez którąkolwiek ze stron informacji poufnej, z zastrzeżeniem przepisu ust. 1, wymagać będzie każdorazowo pisemnej zgody drugiej strony, chyba że są to informacje publicznie dostępne, a ich ujawnienie nie nastąpiło w wyniku naruszenia postanowień niniejszej umowy.
4. Obowiązek zachowania poufności nałożony jest na strony umowy bezterminowo.
5. Każda ze stron niezwłocznie poinformuje drugą stronę o ujawnieniu informacji, organie, któremu informacje zostały ujawnione oraz zakresie ujawnienia.

§ 8

Odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że dysponuje wiedzą, doświadczeniem i osobami posiadającymi odpowiednie uprawnienia i kwalifikacje w zakresie wykonania przedmiotu umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że pracownicy Wykonawcy wykonujący czynności związane z realizacją niniejszej umowy w siedzibie Zamawiającego, posiadają aktualne szkolenia w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy, aktualne badania lekarskie stwierdzające zdolność do wykonywania tego rodzaju pracy oraz zostali zapoznani z ryzykiem zawodowym występującym na zajmowanym stanowisku pracy.
3. Wykonawca oświadcza, że został zapoznany z warunkami i drogami ewakuacji, ogłoszonej w przypadku wystąpienia sytuacji miejscowego zagrożenia.
4. Wykonawca oświadcza, iż został poinformowany o zasadach ochrony danych osobowych Rządowego Centrum Legislacji. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę zdarzeń naruszających bezpieczeństwo ochrony danych osobowych w Centrum - w szczególności uzyskania przez pracowników Wykonawcy dostępu do danych osobowych, niezwłocznie zgłosi on pisemnie ten fakt Administratorowi Bezpieczeństwa Informacji w siedzibie Zamawiającego.
5. Wykonawca oświadcza, że zapoznał się i przyjął do stosowania „Instrukcję bezpieczeństwa pożarowego dla Rządowego Centrum Legislacji w Warszawie Al. J. Ch. Szucha 2/4”, będącą załącznikiem do zarządzenia nr 189 Prezesa RCL z dnia 9 stycznia 2012 r.

§ 9

Zmiana i odstąpienie od umowy

1. Zmiana postanowień niniejszej umowy może nastąpić za zgodą obu Stron, wyrażoną na piśmie, w formie aneksu do umowy, pod rygorem nieważności, z wyjątkiem § 5 ust. 3.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy lub jej wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym, zaistnienia zdarzeń, za które odpowiada Wykonawca, dotyczących rażących uchybień i zaniedbań w realizacji przedmiotu umowy. W szczególności za rażące uchybienia i zaniedbania w realizacji przedmiotu umowy traktowane będzie opóźnienie w realizacji chociażby jednego z elementów przedmiotu umowy wynoszące co najmniej **15 dni roboczych**.
3. Prawo odstąpienia może być wykonane najpóźniej w ciągu **30 dni** od zaistnienia zdarzenia stanowiącego podstawę odstąpienia od umowy.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia, winno być złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Odstąpienie od umowy nie ogranicza Zamawiającemu możliwości dochodzenia kar umownych, jak również odszkodowań.
6. Strony zastrzegają sobie możliwość rozwiązania umowy przez każdą ze stron umowy za uprzednim jednomiesięcznym okresem wypowiedzenia, przypadającym na koniec miesiąca kalendarzowego.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (Dz. U. z 2014 r. poz. 121, z późn. zm.).
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć pomiędzy Stronami przy realizowaniu przedmiotu umowy lub z nią związane w przypadku braku możliwości ich polubownego załatwienia, będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego i jeden egzemplarz dla Wykonawcy.

Do umowy dołączono następujący załącznik, który stanowi jej integralną część:

Załącznik – Oferta Wykonawcy

WYKONAWCA

.....

ZAMAWIAJĄCY

.....