

**UMOWA Nr .....**

Zawarta w dniu ..... 2014 r. w Warszawie pomiędzy Skarbem Państwa -  
Urzędem Lotnictwa Cywilnego, z siedzibą w Warszawie, przy ul. Marcina Flisa 2  
reprezentowanym przez:  
Miroslawa Muszyńskiego – Dyrektora Generalnego  
zwaną dalej „Zamawiającym”.

a firmą

a .....  
należy określić pełną nazwę Wykonawcy, adres siedziby Wykonawcy, wskazać czy podmiot jest wpisany do KRS oraz numer wpisu lub innej ewidencji

potwierdzenie powyższego stanowi załącznik nr 3 do Umowy

reprezentowaną przez:

Panią / Pana

.....

zwaną dalej „Wykonawcą”.

W wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego, realizowanego na podstawie przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2013 r. poz. 907 z późn. zm.) zwanej w dalszej części „ustawą” została zawarta umowa niniejszej treści:

**§ 1**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem umowy jest kompleksowa usługa wsparcia technicznego posiadanych urządzeń serwerowych polegająca na usuwaniu awarii technicznych tzn. zlokalizowanie usterki, wymianie uszkodzonej części na sprawną i przywrócenia poprawności funkcjonowania urządzenia opisana w *Załączniku nr 1* (dalej „Usługi”). Usługami objęty jest sprzęt wymieniony w *Załączniku nr 2*. Odbiorcą Usług jest osoba wskazana przez Zamawiającego tj. ....
2. Wykonawca oświadcza, iż posiada niezbędne wyposażenie, sprzęt zastępczy, pełną wiedzę i umiejętności konieczne do wykonania przedmiotu umowy.

## § 2

### **Zakres i czas obowiązywania**

1. Umowa wchodzi w życie z dniem .....-11-2014 roku i obowiązuje przez okres ..... miesięcy tj. do dnia .....
2. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego czynności określone w § 1 na warunkach określonych niniejszą umową.
3. Wykonawca zobowiązuje się przyjechać do miejsca instalacji sprzętu określonego *Załącznikiem nr 2* wskazanej przez Zamawiającego i usunąć awarię zgodnie z wytycznymi określonymi w *Załączniku nr 1*. Przyjazd do miejsca instalacji sprzętu, usunięcie awarii, transport wymienianego sprzętu oraz jego opakowanie następuje na koszt Wykonawcy.
4. Wykonawca, w przypadku nie usunięcia awarii w terminie określonym w *Załączniku nr 1*, zobowiązany jest dostarczyć do lokalizacji wskazanej przez Zamawiającego na czas naprawy nieodpłatnie sprzęt zastępczy umożliwiający dalsze kontynuowanie pracy.
5. Zamawiający zapewni warunki eksploatacji sprzętu zgodnie ze specyfikacją techniczną producenta sprzętu.
6. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rozwiązania umowy w przypadku nie przyznania środków finansowych z budżetu państwa na ten cel w 2015 roku.

## § 3

### **Wynagrodzenie**

1. Z tytułu świadczonych Usług Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie brutto w wysokości ..... za okres..... miesięcy zgodnie z warunkami określonymi w *Załącznikach nr 1* i nr 3C.
2. Wynagrodzenie będzie płatne miesięcznie z góry za świadczenie Usługi w okresie jednego miesiąca.
3. Faktury będą wystawiane co miesiąc, poczynając od daty zawarcia niniejszej Umowy.
4. Podstawą płatności będzie poprawnie wystawiona faktura VAT.
5. Płatności nastąpią przelewem bankowym w terminie 14 dni od daty otrzymania faktury VAT na konto Wykonawcy oznaczone na fakturze.
6. Za dzień zapłaty strony przyjmują dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

7. W przypadku zawarcia umowy na okres dłuższy niż 12 miesięcy, Zamawiający przewiduje możliwość zastosowania art. 142 ust. 5 Ustawy.

#### **§ 4**

##### **Warunki odbioru jakościowego**

1. Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia wykonania Usług na wypełnionym z należytą starannością formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 3.
2. Zamawiający, każdorazowo po wykonaniu usługi, potwierdzi prawidłowe wykonanie usługi swoim podpisem na protokole wykonania zgłoszenia.

#### **§ 5**

##### **Odpowiedzialność Wykonawcy**

Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania lub zaniechania osób wykonujących w jego imieniu czynności związanych z przedmiotem zamówienia, w tym Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za wystąpienie ewentualnych szkód w mieniu Zamawiającego, które powstały z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.

#### **§ 6**

##### **Kary**

1. Wykonawca może zostać obciążony przez Zamawiającego karą umowną w wypadku nieterminowego usunięcia awarii technicznej sprzętu objętego niniejszą umową.
2. Wysokość kary umownej wynosi 0,1% od wynagrodzenia brutto o którym mowa w §3 ust 1. za każdy dzień opóźnienia.
3. Wykonawca zwolniony jest od płatności kary umownej, jeśli w terminie przewidzianym dla usunięcia awarii technicznej, dostarczył sprzęt zastępczy na czas naprawy przekraczający 7 dni.
4. W przypadku opóźnienia w usunięciu awarii przekraczającego 14 dni, niezależnie od kary poniesionej, o której mowa w ustępie 2 Zamawiający może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym.
5. W przypadku odstąpienia od umowy przez Wykonawcę z przyczyn niezależnych od Zamawiającego, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1.

6. Zapłata kar umownych przez Wykonawcę nie ogranicza praw Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych na zasadach ogólnych.
7. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia.

## **§ 7**

### **Odstąpienie od umowy**

1. Zamawiający może odstąpić od umowy na podstawie art. 145 ustawy - Prawo zamówień publicznych, jeżeli wystąpią istotne zmiany okoliczności powodujące, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Odstąpienie od umowy może nastąpić w tym wypadku w terminie 30 dni od daty powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.
2. Zamawiający może odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym również, gdy:
  - 1) Wykonawca, pomimo pisemnego wezwania przez Zamawiającego, określającego termin usunięcia stwierdzonych naruszeń, nie wykonuje Umowy zgodnie z warunkami umownymi lub w rażący sposób zaniedbuje lub narusza zobowiązania umowne;
  - 2) w wyniku wszczętego postępowania egzekucyjnego nastąpiło zajęcie majątku Wykonawcy lub znacznej jego części, o czym Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Zamawiającego następnego dnia po tej czynności;
  - 3) Wykonawca przystąpił do likwidacji swojej firmy, z wyjątkiem likwidacji przeprowadzanej w celu przekształcenia lub restrukturyzacji, o czym Wykonawca zobowiązuje się powiadomić Zamawiającego następnego dnia po tej czynności;
  - 4) nastąpiła niedopuszczalna zmiana składu Wykonawców, którzy wspólnie ubiegali się o udzielenie zamówienia i wspólnie je uzyskali.
3. Prawo odstąpienia o którym mowa w ust. 2 wykonuje się w terminie 10 dni od daty powzięcia informacji o przyczynach uzasadniających odstąpienie od umowy, przez doręczenie drugiej stronie oświadczenia w formie pisemnej wraz z podaniem uzasadnienia.

## **§ 8**

### **Poufność i ochrona informacji, przetwarzanie danych osobowych**

1. Uzyskane informacje: techniczne, technologiczne, handlowe lub organizacyjne Urzędu w związku z realizacją niniejszej umowy, Strony zobowiązują się traktować jako tajemnicę przedsiębiorstwa, której nieuprawnione ujawnienie traktowane będzie jako czyn nieuczciwej

konkurencji, określony w art. 11 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. nr 153 poz. 1503 z późn. zm. ).

2. Strony odpowiadają za podjęcie i zapewnienie niezbędnych działań mających na celu dochowanie wyżej wymienionej klauzuli poufności w okresie obowiązywania Umowy oraz w okresie 3 lat po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu.
3. Postanowienia zawarte w ust. 1 i 2 nie będą stanowiły przeszkody dla którejkolwiek ze Stron w ujawnianiu informacji, jeżeli druga Strona wyrazi na to na piśmie zgodę lub informacja ta należy do informacji powszechnie znanych lub informacji, których ujawnienie jest wymagane na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Na pisemną prośbę Zamawiającego Wykonawca natychmiast zwróci lub zniszczy wszelkie dokumenty, dyskiety oraz inne nośniki zawierające informacje Zamawiającego wraz z ich kopiami o czym powiadomi drugą stronę stosownym protokołem zniszczenia. Z powyższych czynności Wykonawca sporządzi pisemny protokół zniszczenia danych i przekaze go Zamawiającemu.

## § 9

### Osoby odpowiedzialne za realizację techniczną Umowy

1. Wykonawca wyznacza osoby odpowiedzialne za nadzór i wykonanie prac:

Przedstawiciele Wykonawcy			
	Nazwisko i imię	Telefon kontaktowy	
		Telefon stacjonarny	Telefon komórkowy
1			
2			

2. Zamawiający wyznacza osoby odpowiedzialne za całość zagadnień związanych ze współpracą z Wykonawcą:

Przedstawiciele Zamawiającego			
	Nazwisko i imię	Telefon kontaktowy	
		Telefon stacjonarny	Telefon komórkowy
1			
2			

## **§ 10**

1. Najpóźniej z dniem podpisania niniejszej umowy Wykonawca jest zobowiązany do wniesienia zabezpieczenia należytego wykonania umowy w wysokości 10 % Ceny oferty, a mianowicie w kwocie - .....
2. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania umowy zgodnie z art. 151 ustawy.

## **§ 11**

### **Zmiany umowy.**

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają dla swojej ważności formy pisemnej i muszą być zgodne z art. 144 ustawy.
2. Zmiany umowy będą mogły nastąpić w następujących okolicznościach:
  - a. zaistnienia, po zawarciu umowy, przypadku siły wyższej, przez którą, należy rozumieć zdarzenie zewnętrzne wobec łączącej strony więzi prawnej;
    - niezależne od stron jak i każdej z nich z osobna,
    - którego strony nie mogły przewidzieć przed zawarciem umowy oraz
    - którego nie można było uniknąć ani któremu strony nie mogły zapobiec przy zachowaniu należytej staranności;
  - Za siłę wyższą warunkującą zmianę umowy uważać się będzie w szczególności powódź, pożar i inne klęski żywiołowe, zamieszki, strajki, ataki terrorystyczne, działania wojenne.
  - b. zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia lub świadczenia stron;
  - c. powstania rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w umowie, których nie będzie można usunąć w inny sposób niż przez zmianę umowy. Zmiana będzie miała na celu usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie umowy tak, aby umożliwić jednoznaczną interpretację jej zapisów przez strony;
  - d. gdy zaistnieje inna, niemożliwa do przewidzenia w momencie zawarcia umowy okoliczność prawna, ekonomiczna lub techniczna, za którą żadna ze stron nie ponosi odpowiedzialności, skutkująca brakiem możliwości należytego wykonania umowy zgodnie ze Specyfikacją Istotnych Warunków Zamówienia.
3. Nie dopuszcza się przenoszenia praw i obowiązków wynikających z niniejszej umowy bez zgody drugiej strony, wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.

## **§ 12**

### **Rozstrzyganie sporów**

1. Wszelkie sporne sprawy wynikające z realizacji niniejszej Umowy rozstrzygane będą przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego w Warszawie.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową, mają zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy Prawo Zamówień Publicznych (Dz. U. 2013 r., poz. 907 z późn. zm.) oraz Kodeksu Cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 121 z późn. zm.).

## **§ 13**

### **Postanowienia ogólne**

1. W przypadku sprzeczności treści umowy z Załącznikami pierwszeństwo mają postanowienia umowy.
2. Wszelkie zmiany treści umowy mogą być dokonane wyłącznie na piśmie, pod rygorem nieważności.
3. Zamawiający nie wyraża zgody na cesję wierzytelności wynikających z niniejszej umowy.
4. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach.

<b>Załącznik 1 -</b>	<b>Szczegółowy zakres i parametry obsługi serwisowej</b>
<b>Załącznik 2 -</b>	<b>Wykaz sprzętu objętego Umową Serwisową</b>
<b>Załącznik 3 -</b>	<b>Formularz zgłoszeniowy</b>
<b>Załącznik 3 C -</b>	<b>Oferta Wykonawcy.</b>

**Za Wykonawcę :**

**Za Zamawiającego:**

.....

.....

## **SZCZEGÓŁOWY ZAKRES I PARAMETRY OBSŁUGI SERWISOWEJ**

1. Poprzez świadczenie usług serwisowych rozumie się obowiązek przyjmowania przez Wykonawcę zgłoszeń problemów oraz przystąpienie do ich usuwania zgodnie z parametrami określonymi w niniejszym załączniku.
2. Za dni robocze Wykonawca i Zamawiający uznają dni od poniedziałku do piątku za wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Za godziny robocze Wykonawca i Zamawiający uznają godziny od 8:00 do 17:00.
4. Zgłoszenia awarii będą przyjmowane **od poniedziałku do piątku w godz. 8:00 – 17:00**.
  - Tryb 1 - Każde zgłoszenie zostanie przesłane przez Zamawiającego e-mailem na adres:  
.....,  
a następnie będzie potwierdzone telefonicznie przez Wykonawcę przed upływem 30 minut do osoby dokonującej zgłoszenia.
  - Tryb 2 – Każde zgłoszenie po godzinie 17:00 będzie zgłaszane telefonicznie na numer:  
**(022) .....**  
Zgłoszenie telefoniczne musi być potwierdzone faksem przez Zamawiającego.
  - Tryb 3 – W przypadku problemów technicznych z wysłaniem faksu zgłoszenie może odbyć się telefonicznie ze skutkiem ważności jak przy zgłoszeniu faksowym. Zgłoszenie będzie wysłane faksem w terminie późniejszym w celu udokumentowania zgłoszenia.
5. Wykonawca zobowiązuje się do czasu reakcji na zgłoszenie oraz czasu naprawy w trybie 1 BD/ 7 dni:  
**tryb 1 BD / 7 dni** – czas reakcji do końca danego dnia roboczego / czas naprawy nie później niż 7 dnia od przyjęcia zgłoszenia. Wykonawca zobowiązuje się do reakcji na zgłoszenie w ciągu danego dnia roboczego. Oznacza to wykorzystanie wszelkich dostępnych nośników informacji (telefon, faks, poczta elektroniczna) w celu zdobycia możliwie jak najwięcej danych na temat usterki, lokalizacji urządzenia, objawów uszkodzenia i tym podobnych informacji mogących mieć wpływ na ocenę sposobów postępowania naprawczego, a tym samym mogących przyspieszyć proces naprawy. Ponadto Wykonawca zobowiązuje się przyjechać do miejsca instalacji sprzętu i usunąć awarię najpóźniej do końca 7 dnia następującego po dniu zgłoszenia.
6. W przypadku niepowodzenia naprawy w czasie określonym w punkcie 5, na czas naprawy nieodpłatnie wypożyczany będzie sprzęt porównywalnej klasy („brand name”). Wszystkie naprawy hardware’u wykonuje Wykonawca.



7. Sprzęt podstawiany i zainstalowany przez Wykonawcę będzie posiadał uzgodnioną konfigurację, wydajność, system operacyjny i inne parametry techniczne niezbędne do właściwego uruchomienia produkcyjnego.
8. Przed wykonaniem naprawy sprzętu wykonywana będzie ekspertyza techniczna sprzętu, połączona ze szczegółowym opisem uszkodzenia. W przypadku, gdy uszkodzenie nastąpi wskutek: nieprawidłowych zasad użytkowania (opisanych w instrukcji obsługi) lub przyczyn zewnętrznych (zalania, pożaru) Wykonawca ustali z Zamawiającym dalsze postępowanie mające na celu usunięcie usterki.
9. Wykonawca będzie każdorazowo informował pisemnie Zamawiającego o niedostępności części zamiennych starszych modeli sprzętu z powodu wstrzymania produkcji przez producenta. W takich przypadku Wykonawca będzie miał prawo odstąpić od usunięcia awarii, jednakże przed każdym odstąpieniem Wykonawca poinformuje pisemnie Zamawiającego o odstąpieniu od usunięcia awarii, podając przyczynę tego odstąpienia.
10. Wszystkie podzespoły wymienione w sprzęcie posiadającym gwarancje producenta pozostają własnością Wykonawcy.
11. Wszystkie wymieniane w trakcie realizacji zamówienia nośniki danych (w tym dyski twarde, karty pamięci itp.) są własnością Zamawiającego i pozostają w siedzibie Zamawiającego.
12. Zamawiający przekaze Wykonawcy wszystkie kopie gwarancji sprzętu, które posiada w momencie podpisania umowy.
13. Wykonawca w ramach prowadzenia obsługi serwisowej ma obowiązek dokumentowania wykonanych czynności oraz przechowywania dokumentacji podczas trwania umowy.
14. Wykonawca przed przejęciem sprzętu do obsługi serwisowej może dokonać przeglądu zerowego sprzętu. Z wykonanej czynności zostanie sporządzony dwustronny protokół.
15. Zamawiający zobowiązuje się do usunięcia wykrytych i ujawnionych w pkt 13. wad na koszt własny.
16. Koszt przeglądu zerowego ponosi Wykonawca.
17. Wykonawca ponosi wszelkie koszty i ryzyko związane z realizacją napraw urządzeń od momentu przejęcia sprzętu do obsługi serwisowej.

**Wykaz sprzętu objętego umową**

*Wykaz sprzętu znajduje się w załączniku:*

Załącznik nr 2C wykaz sprzętu.xls

# Karta zgłoszenia

<b>Nazwa Zgłaszającego</b>	ul. ....	tel: <b>fax:</b>
<b>Karta zgłoszenia nr ....</b>		<b>XX-XX-XX XX:XX:XX</b> data i godzina przyjęcia zgłoszenia
Gwarancja:	Czas reakcji :	Przyjął(ęła) :
<b>Zgłaszający</b>		
Imię i nazwisko:		
Ulica :		Telefon :
		<b>Kod pocztowy.</b>
<b>Nazwa urządzenia</b>		
		S/N
Opis usterki / rodzaj usługi :		
<b>Użytkownik sprzętu</b>		
Imię i nazwisko :		
Ulica :		Telefon :
<b>Przyjęte do realizacji</b>		
Imię i nazwisko :	Data i godzina :	Podpis serwisanta
<b>Potwierdzenie przybycia serwisu i wykonania usługi</b>		
Potwierdzam przybycie serwisu	Potwierdzam wykonanie usługi oraz odbiór sprzętu	
Data, godzina oraz podpis zlecającego	Data, godzina oraz podpis zlecającego sprzętu	
<b>Czynności serwisowe</b>		
Opis czynności serwisowych		Czas trwania
Kontrola końcowa :	Data i godzina :	Ogółem czas:
		Dojazd :
<b>Części zużyte do wykonania usługi</b>		
Nazwa / identyfikator części	Wydano - data	Zwrócono - data