

## UMOWA ...../GDOŚ/2018

zawarta w dniu ..... w Warszawie pomiędzy:

**Skarbem Państwa - Generalną Dyрекcją Ochrony Środowiska**, ul. Wawelska 52/54,  
00 - 922 Warszawa, NIP: 7010151052, REGON: 141628410,

reprezentowanym przez

Panią Beatę Nowosielską – Dyrektora Generalnego Generalnej Dyrekcji Ochrony  
Środowiska, zwanym dalej: "**Zamawiającym**",

a

.....  
.....  
.....  
zwanym dalej: „**Wykonawcą**”,

### DEFINICJE:

1. **Serwis** – przeglądy i konserwacje oraz naprawy zapewniające sprawne działanie Systemu.
2. **Serwerownia** – oznacza lokalizację, w której znajduje się System.
3. **Obiekt** – oznacza budynek położony na Nieruchomości, w którym znajduje się Serwerownia.
4. **Nieruchomość** – nieruchomość w Warszawie pod adresem: Generalna Dyrekcja Ochrony Środowiska ul. Wawelska 52/54.
5. **System** – Urządzenia stanowiące elementy infrastruktury technicznej Wykonawcy wymienione w Załączniku nr 1.
6. **Awaria Systemu** - wszelkiego rodzaju anomalie w funkcjonowaniu Systemu mające negatywny wpływ na pracę urządzeń Wykonawcy lub powodujące niesprawność Systemu utrudniającą realizację podstawowych jego funkcji (np. wprowadzające w błąd użytkownika, fałszywe alarmy).
7. **Problem** - Awaria Systemu.
8. **Czas Reakcji** – czas liczony od zgłoszenia problemu przez Wykonawcę, w którym Wykonawca podejmie kontakt (telefoniczny, mailowy osobisty) z Zamawiającym w celu zlokalizowania przyczyny powstania Problemu oraz zaplanowania działań naprawczych.
9. **Czas Naprawy** – czas, w którym Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązania Problemu, liczony od momentu przyjęcia zgłoszenia Problemu przez Wykonawcę. Wykonawca

usunie przyczynę powstania Problemu i wyeliminuje wszystkie zauważone nieprawidłowości i błędy w funkcjonowaniu Systemu spowodowane przez Problem lub wprowadzi rozwiązanie zastępcze, odpowiednie merytorycznie i funkcjonalnie.

10. **Czasy SLA** – godziny pracy serwisu oraz gwarantowane czasy (Czas Reakcji, Czas Naprawy), szczegółowo zdefiniowane w Załączniku nr 2.

## **§ 1**

### **Przedmiot Umowy**

1. Umowa określa warunki i zasady świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego Systemu.
2. Umowę zawiera się na czas określony – 24 miesiące (od dnia podpisania) – lub do wyczerpania kwoty brutto ..... zł (słownie brutto: .....).

## **§ 2**

### **Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązany jest do świadczenia Serwisu w okresie trwania Umowy.
2. Serwis świadczony będzie w Czasach SLA.
3. Wykonawca zobowiązuje się zorganizować i udostępnić Zamawiającemu stałą linię pomocy technicznej (dedykowane linie telefoniczne, dedykowane konto poczty e-mail, numer faksu). Szczegółowe dane kontaktowe znajdują się w Załączniku nr 2.
4. W ramach Serwisu Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania następujących czynności zgodnie z parametrami określonymi w ofercie Wykonawcy, która stanowi integralną część Umowy:
  - 1) dla urządzeń HPM35UA:
    - a) cztery kompleksowe przeglądy serwisowe w każdym roku trwania Umowy, realizowane w cyklu raz na kwartał zgodnie z harmonogramem zawartym w Załączniku nr 4, przeglądy realizowane będą w dni i godziny robocze, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00; każdorazowe odstępstwo od harmonogramu musi być ustalone pomiędzy Koordynatorami Umowy w wyprzedzeniu co najmniej 7 dni roboczych w stosunku do pierwotnego terminu,
    - b) dwukrotna wymiana wszystkich materiałów eksploatacyjnych (filtry powietrza + cylindry nawilzaczy) w każdym roku obowiązywania Umowy, każdorazowo wymiana materiałów eksploatacyjnych będzie miała miejsce podczas realizacji okresowych przeglądów konserwacyjnych a decyzję o konieczności ich wymiany podejmował będzie serwisant oceniając stan ich wyeksploatowania,

- c) gotowość serwisowa z czasem reakcji na zgłoszenie awarii do 8 godzin,
  - d) wszelkie naprawy oraz konieczne do ich wykonania części zamienne zawarte w opłacie, o której mowa w § 5 ust 2 Umowy,
  - e) czas naprawy urządzeń w przypadku awarii: technologicznie uzasadniony i zależny od dostępności części zamiennych, maksymalnie do 14 dni;
- 2) dla urządzeń HPS SE/SC 14 oraz HPS SE/SC 10:
- a) cztery kompleksowe przeglądy serwisowe w każdym roku trwania Umowy, realizowane w cyklu raz na kwartał zgodnie z harmonogramem zawartym w Załączniku nr 4, przeglądy realizowane będą w dni i godziny robocze, tj. od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00; każdorazowe odstępstwo od harmonogramu musi być ustalone pomiędzy Koordynatorami Umowy w wyprzedzeniu co najmniej 7 dni roboczych w stosunku do pierwotnego terminu,
  - b) jednokrotna wymiana wszystkich materiałów eksploatacyjnych (filtry powietrza) w każdym roku obowiązywania Umowy, każdorazowo wymiana materiałów eksploatacyjnych będzie miała miejsce podczas realizacji okresowych przeglądów konserwacyjnych a decyzję o konieczności ich wymiany podejmował będzie serwisant oceniając stan ich wyeksploatowania,
  - c) gotowość serwisowa z czasem reakcji na zgłoszenie awarii do 8 godzin,
  - d) wszelkie naprawy oraz konieczne do ich wykonania części zamienne zawarte w opłacie, o której mowa w § 5 ust. 2 Umowy,
  - e) czas naprawy urządzeń w przypadku awarii: technologicznie uzasadniony i zależny od dostępności części zamiennych, maksymalnie do 14 dni.
5. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług będących przedmiotem Umowy z zachowaniem najwyższej staranności.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zorganizowania dyżurów dedykowanych pracowników serwisu w taki sposób, aby w każdym czasie było możliwe zapewnienie realizacji Czasów SLA.
7. Wykonawca zobowiązany jest wykonać przedmiot Umowy osobiście. W przypadku powierzenia wykonywania prac osobom trzecim za działania i zaniechania tych osób Wykonawca ponosi odpowiedzialność tak jak za działania własne.
8. Wykonawca zobowiązany jest do przyjmowania zgłoszeń Problemów oraz niezwłocznego przystąpienia do ich usuwania zgodnie z Czasami SLA.
9. Wykonawca zobowiązuje się usunąć Problem z zachowaniem Czasów SLA.

### **Wyłączenia zobowiązań Wykonawcy**

1. Zakresem Serwisu Wykonawcy nie jest objęte usuwanie Problemów spowodowanych:
  - 1) samodzielną modernizacją Systemu dokonaną bez zgody i wiedzy Wykonawcy;
  - 2) niewłaściwą eksploatacją Systemu, w tym samodzielną zmianą jakichkolwiek nastaw, regulacji, ustawień bez uprzedniej konsultacji ze Wykonawcą.
2. Wykonawca na odrębnie ustalonych ze Zamawiającym warunkach, za dodatkowym wynagrodzeniem, oraz w ramach istniejących możliwości technologicznych zobowiązuje się do:
  - 1) usuwania uszkodzeń mechanicznych oraz innych uszkodzeń Systemu, wynikających z eksploatacji Systemu niezgodnie z zaleceniami producenta, zawartymi w instrukcjach obsługi dołączonych do Systemu a w szczególności używania niezgodnie z jego przeznaczeniem;
  - 2) usuwania problemów Systemu, wynikających z wykorzystania podzespołów, części zamiennych, materiałów eksploatacyjnych dostarczonych przez inne osoby niż upoważnieni przedstawiciele Wykonawcy lub wynikających z przeprowadzenia naprawy, modyfikacji lub konserwacji przez inne osoby niż przedstawiciele Wykonawcy, z zastrzeżeniem § 7 ust. 3 Umowy;
  - 3) usuwania problemów powstałych na skutek niezrealizowania przeglądu w ustalonym terminie z winy Zamawiającego.
3. Dla przypadków określonych w ust. 2 Czesy SLA nie obowiązują.

### **§ 4**

#### **Zobowiązania Zamawiającego**

Zamawiający zobowiązuje się do:

- 1) umożliwienia Wykonawcy całodobowego dostępu do urządzeń, w sposób umożliwiający prawidłowe i bezpieczne prowadzenie Serwisu. Całodobowy dostęp do urządzeń będzie odbywał się za pośrednictwem:
  - a) Marcin Lisek, Radca Generalnego Dyrektora - Kierujący Zespołem do spraw Informatyki w Biurze Dyrektora Generalnego – tel. 783 923 908;
  - b) Jarosław Kryłowicz, Główny Specjalista w Zespole do spraw Informatyki w Biurze Dyrektora Generalnego – 606 425 353;
- 2) zapewnienia warunków pracy Systemu zgodnych ze specyfikacją fabryczną producenta lub z właściwymi instrukcjami obsługi.
- 3) niezwłocznego stosowania się do zaleceń Wykonawcy odnośnie prawidłowej eksploatacji Systemu.

## **§ 5**

### **Oplaty**

1. Za świadczenie przez Wykonawcę Serwisu będącego przedmiotem Umowy, Zamawiający jest zobowiązany do wnoszenia następujących opłat:
  - 1) za wykonanie przeglądu konserwacyjnego na rzecz Wykonawcy oraz gotowość serwisową umożliwiającą realizację Czasów SLA – płatność każdorazowo po wykonaniu przeglądu;
  - 2) za realizację interwencji serwisowej dla czynności opisanych w § 3 ust. 2 Umowy- według faktycznie przepracowanego czasu, zgodnie ze stawkami podanymi w ust. 3.
2. Wysokość kwartalnej opłaty netto za jednorazowy przegląd konserwacyjny oraz gotowość serwisową, o których mowa w ust. 1 pkt 1, będzie wynosić .....  
.....
3. Koszty netto godziny pracy Zamawiającego w przypadku interwencji dla czynności opisanych w § 3 ust. 2 Umowy są następujące:
  - 1) dni i godziny robocze (poniedziałek – piątek, godziny 7:00 - 17:00) – ..... zł. (słownie: ..... zł.);
  - 2) dni robocze, poza godzinami pracy (poniedziałek – piątek, godziny 17:00 – 22:00) - ..... zł. (słownie: ..... zł.);
  - 3) godziny nocne ( godziny 22:00 – 7:00) oraz dni wolne ustawowo od pracy (soboty, niedziele, święta państwowe) – ..... zł. (słownie: ..... zł.);
  - 4) Koszt dojazdu netto Wykonawcy do Nieruchomości w przypadku interwencji serwisowej dla czynności opisanych w § 3 ust. 2 Umowy wynosi każdorazowo: ..... zł. (słownie: ..... zł.).

## **§ 6**

### **Zasady realizacji opłat**

1. Opłaty będą realizowane na podstawie poprawnie wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT, zgodnie z § 5 Umowy.
2. Zamawiający zobowiązany jest do dokonywania wszelkich płatności wynikających z Umowy w terminie 14 (czternastu) dni licząc od dnia otrzymania poprawnie wystawionej faktury VAT, na rachunek Wykonawcy podany w fakturze.
3. Koszty operacji bankowych będzie ponosił Zamawiający.
4. Za datę dokonania zapłaty Strony uznają datę obciążenia rachunku Zamawiającego.

## **§ 7**

### **Odpowiedzialność i kary umowne**

1. W przypadku niewywiązywania się Wykonawcy ze zobowiązań określonych w § 2 Umowy, z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę, Wykonawca zapłaci każdorazowo na rzecz Zamawiającego karę umowną w wysokości 1 % kwoty kwartalnej opłaty, o której mowa w § 5 ust. 2 Umowy, za każdą pełną godzinę zwłoki w usunięciu Problemu.
2. Zamawiający ma prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych prawa cywilnego w przypadku poniesienia szkody przewyższającej wartość zastrzeżonych kar umownych.
3. W przypadku, gdy Wykonawca nie dotrzymuje Czasów SLA lub nie wykonuje zaplanowanych konserwacji i przeglądów Zamawiający ma prawo zlecić Serwis osobie trzeciej, posiadającej autoryzację Wykonawcy do wykonywania tego rodzaju czynności, a kosztami naprawy obciążyć Wykonawcę. Zamawiający niezwłocznie poinformuje Wykonawcę o zakresie dokonanych czynności serwisowych. Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia tych kosztów z bieżących opłat odpowiednio określonych w § 5 ust. 2 lub 3 Umowy.
4. W przypadku opóźnienia przekraczającego 30 dni w realizacji którejkolwiek z opłat wymienionych w § 5 Umowy, Wykonawca uprawniony jest do powstrzymania się od wykonywania Umowy do czasu całkowitego uiszczenia wymaganych należności. W tym przypadku nie są, z tego tytułu uruchamiane zapisy o karach umownych przysługujące Zamawiającemu za nie wywiązywanie się Wykonawcy z obowiązków wynikających z Umowy.
5. Sumaryczna wartość kar umownych naliczonych przez Zamawiającego w danym roku obowiązywania Umowy, nie może przekroczyć wartości kwartalnej opłaty serwisowej, o której mowa w § 5 ust. 2 Umowy.

## **§ 8**

### **Poufność**

1. Strony zobowiązują się do przestrzegania zasady poufności wszelkich informacji otrzymanych w czasie realizacji Umowy i oznaczonych, jako poufne, a w szczególności: informacji dotyczących działalności, polityki finansowej, produkcyjnej lub marketingowej Strony udzielającej informacji, danych bankowych, w tym danych osobowych, oraz danych związanych z Systemem i siecią komputerową chyba, że takie informacje są publicznie znane lub muszą być ujawnione ze względu na powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
2. Strony zobowiązują się do zachowania zasad poufności w zakresie przedmiotu i działań objętych Umową - w czasie trwania Umowy oraz (w razie jej formalnego zakończenia)

po jej rozwiązaniu. Ewentualne udostępnienie, przez jedną ze Stron, informacji z zakresu przedmiotu i działań objętych Umową osobom trzecim, będzie wymagało uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony, chyba że obowiązek udostępnienia nakładają przepisy prawne. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o wszelkich otrzymanych zapytaniach związanych z przedmiotem Umowy.

3. Strona otrzymująca Informację Poufną zobowiązana jest zachować jej poufność, zachowując taki sam poziom staranności, jaki stosuje wobec własnych informacji o podobnej ważności, jednakże w każdym przypadku, co najmniej zachowując należyłą staranność może wykorzystywać je wyłącznie w celach, dla których informacje te zostały udzielone w ramach Umowy. Informacje Poufne mogą być ujawnione jedynie pracownikom lub podwykonawcom objętym przez Stronę podobnymi ograniczeniami w zakresie zachowania poufności i tylko dla celów, dla jakich zostały udzielone zgodnie z Umową.
4. W przypadku naruszenia obowiązku poufności przez którąkolwiek ze Stron, druga Strona zobowiązana będzie do zapłaty kary umownej w wysokości 1000 zł. (słownie: tysiąc złotych) za każdy przypadek naruszenia. Nie wyklucza to możliwości dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przez Stronę poszkodowaną, do wysokości szkody wyrządzonej takim naruszeniem.

## **§ 9**

### **Siła Wyższa**

1. Termin wykonania zobowiązań wynikających z Umowy może ulec zmianie lub wykonanie zobowiązań może zostać wstrzymane w przypadku wystąpienia Siły Wyższej, takiej jak w szczególności: pożar, powódź, wojna, strajki, działanie władz państwowych, które będą odpowiednio udokumentowane.
2. Strony zobowiązują się do wzajemnego, niezwłocznego powiadamiania się o zaistnieniu Siły Wyższej, w formie pisemnej lub innej możliwej.
3. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane działaniem Siły Wyższej.
4. Jeżeli nastąpi niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy przez jedną ze Stron, spowodowane działaniem Siły Wyższej przez okres przekraczający 3 (trzy) miesiące, Strony spotkają się i w dobrej wierze rozpatrzą celowość i warunki rozwiązania Umowy.

## **§ 10**

### **Rozwiązanie umowy**

1. Strony zastrzegają sobie możliwość rozwiązania niniejszej Umowy z zachowaniem trzymiesięcznego terminu wypowiedzenia, skutecznym od daty otrzymania pisemnego oświadczenia w tej sprawie.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszenia istotnych postanowień Umowy przez drugą Stronę. Za istotne naruszenie Umowy uważa się w szczególności niedotrzymywanie przez Wykonawcę zobowiązań określonych w § 2 Umowy.
3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.

## **§ 11**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa została sporządzona w oparciu o ofertę z dnia ..... roku, która stanowi Załącznik nr 5 do Umowy.
3. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
4. Do spraw nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy obowiązującego prawa polskiego.
5. Wszelkie spory powstałe w wyniku realizacji Umowy będą rozstrzygane na drodze negocjacji, a spory niedające się rozstrzygnąć w ten sposób Strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
6. Strony wyznaczają Koordynatorów Umowy, którzy są odpowiedzialni za realizację Umowy zgodnie z jej zapisami oraz za dokumentowanie czynności wynikających z Umowy i/lub zmian uzgodnionych przez Strony:
  - 1) Koordynatorem Umowy ze strony Zamawiającego jest:  
Marcin Lisek, Kierujący Zespołem ds. Informatyki w Biurze Dyrektora Generalnego,  
tel.: 22 369 21 51, 783 923 908;  
marcin.lisek@gdos.gov.pl
  - 2) Koordynatorem Umowy ze strony Wykonawcy jest:
    - a) w zakresie koordynacji umowy:
    - b) w zakresie koordynacji wszelkich prac serwisowych:



7. O zmianie Koordynatora Strona obowiązana jest poinformować w formie pisemnej z minimalnym 30 dniowym wyprzedzeniem.
8. Umowę sporządza się w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których jeden przeznaczona jest dla Zamawiającego, a dwa dla Wykonawcy.

## **§ 12**

### **Lista Załączników**

1. Specyfikacja Systemu.
2. Opis Czasów SLA.
3. Zakres okresowego przeglądu i konserwacji, Harmonogram Przeglądów.
4. Dane kontaktowe serwisu Wykonawcy
5. Oferta serwisowa z dnia .....

.....  
**Zamawiający:**

.....  
**Wykonawca:**