**UMOWA NR ………./2015**

**na pełnienie obowiązków administratora systemów informatycznych.**

W dniu . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . r. w Warszawie pomiędzy:

Stołecznym Ośrodkiem dla Osób Nietrzeźwych

z siedzibą w Warszawie przy ul. Kolskiej 2/4

zwanym dalej **Zamawiającym**

i reprezentowanym przez:

Elżbietę Kossakowską – Dyrektor

Kontrasygnaty udziela ……………………………….

a

Panią/ Panem ………………, reprezentującą/ reprezentującym firmę………………. z siedzibą w …………….przy ul. ……………, numer NIP………………, numer REGON ……………., numer rachunku bankowego ………………………………………,

zwanym dalej **Wykonawcą** lubzamiennie **ASI**

**(Administratorem Systemów Informatycznych)**

została zawarta umowa następującej treści:

**§ 1**

1. Przedmiotem umowy jest realizacja następujących usług:
2. **administrowania systemami informatycznymi** – pakietu dozoru technicznego nad serwerami (Serwer główny-Active direktory, Serwer bazodanowy, Serwer zapasowy, Serwer PROXY-od reguł zabezpieczeń) oraz sprzętem komputerowym (w tym stacji roboczych. Komputerów oraz laptopów) znajdującym się na terenie Stołecznego Ośrodka dla Osób Nietrzeźwych. 40 roboczo godzinny limit miesięczny ustalony został w celu utrzymania ciągłej sprawności sprzętu, zapewnienia niezbędnych aktualizacji systemów i aplikacji w ramach przysługujących roboczogodzin, a także udzielania wsparcia użytkownikom **Zamawiającego** w rozwiązywaniu bieżących problemów oraz usuwanie skutków awarii.
3. **obsługi serwisowej centrali telefonicznej ALFA** – pakietu dozoru technicznego i helpdesku dla centrali telefonicznej wraz z przeprogramowywaniem centrali wg. złożonych dyspozycji z limitem 5 roboczogodzin miesięcznie w celu utrzymania ciągłej sprawności sprzętu, zapewnienia niezbędnych rekonfiguracji systemu w ramach przysługujących roboczogodzin, a także udzielania wsparcia użytkownikom **Zamawiającego** w rozwiązywaniu bieżących problemów.
4. Usługi administrowania systemami informatycznymi obejmują:
5. Administrowanie serwerami (Serwer główny-Active direktory, Serwer bazodanowy, Serwer zapasowy),
6. Odpowiedzialność za prawidłowe funkcjonowanie w systemie mechanizmów uwierzytelniających,
7. Przyznawanie Identyfikatora użytkownikom,
8. Na polecenie przełożonego zakładanie użytkownikowi konta pocztowego e-mail,
9. Rejestrację użytkownika w systemie na wniosek przełożonego po nadaniu użytkownikowi upoważnienia do przetwarzania danych,
10. ASI uprawniony jest do:
11. zakładania, modyfikacji lub usuwania baz danych,
12. migracji danych pomiędzy bazami,
13. usuwania lub anonimizacji danych w bazach danych na podstawie pisemnego polecenia Zastępcy Dyrektora, Głównego Księgowego, Kierowników Działów,
14. archiwizowania danych ze zbiorów.
15. ASI wyrejestrowuje lub ogranicza uprawnienia użytkownikom, którzy powodują incydenty mające negatywny wpływ na bezpieczeństwo przetwarzania danych w systemach,
16. Tworzenie procedur i zarządzanie kopiami bezpieczeństwa baz danych,
17. Prowadzenie strony internetowej Ośrodka w Biuletynie Informacji Publicznej m. st. Warszawy,
18. Doradztwo techniczne w zakresie eksploatacji bazy informatycznej,
19. Konserwacja sprzętu i oprogramowania,
20. Podjęcie działań zmierzających do usunięcia awarii,
21. Usuwanie skutków awarii sprzętu i oprogramowania:
22. usuwanie błędów w funkcjonowaniu oprogramowania, będących następstwem nieprawidłowych działań użytkowników systemu/programów,
23. pomoc pracownikom w sytuacjach nieprawidłowości wynikających z błędnej obsługi systemu /programów,
24. usuwanie błędów w systemie spowodowanych awarią sprzętu komputerowego lub sieci,
25. konsultacje telefoniczne, pomoc zdalna za pomocą szyfrowanego łącza VPN i za pomocą maila.
26. Instalacja sprzętu i oprogramowania, testowanie, konfiguracja nowych specjalizowanych platform sprzętowo- programowych tj. dedykowane serwery bazodanowe, produkcyjne po dokonaniu odrębnych szczegółowych uzgodnień,
27. Zarządzanie bazą antywirusową, w tym określanie warunków działania oprogramowania przy zachowaniu maksymalnej efektywności i minimalizacji jej negatywnego wpływu na korzystanie przez użytkowników z systemu, a w szczególności:
28. instalowanie i konfigurowanie modułów bazy antywirusowej,
29. uaktualnianie sygnatur w bazie antywirusowej,
30. dostosowywanie czasu pracy urządzeń systemu do określonego czasu pracy użytkowników.
31. Obowiązek wdrażania technicznych i logicznych zabezpieczeń chroniących system przed nieuprawnionym dostępem do danych,
32. Okresowa kontrola oprogramowania – systemów operacyjnych, monitorowanie logów systemowych w celu zapobiegania i wykrywania problemów,
33. Pomoc zdalną w wyjaśnianiu i rozwiązywaniu bieżących problemów pojawiających się na stacjach roboczych, instalacji nowego oprogramowania na stacjach roboczych, zmiany konfiguracji na stacjach roboczych itd.,
34. Prace administracyjne i wsparcie użytkowników, przygotowywanie systemów testowych do realizowanych projektów,
35. Określanie potrzeb związanych z zakupem sprzętu informatycznego, urządzeń aktywnych,
36. Orzekanie o stanie technicznym sprzętu komputerowego w związku z prowadzonymi przez Dział Gospodarczy procedurami likwidacji tego sprzętu,
37. Kontakt z producentami użytkowanych przez pracowników SOdON programów oraz sprzętu w celu zapewnienia niezbędnych aktualizacji,
38. Obowiązek wykonywania przeglądów i konserwacji systemu mając na celu:
39. Sprawdzenie działania technicznych zabezpieczeń,
40. Sprawdzenie funkcjonalności i jakości pracy urządzeń,
41. Sprawdzenie i określi elektronicznych nośników informacji,
42. Zakwalifikowanie urządzeń do naprawy.
43. Usługi obsługi serwisowej centrali telefonicznej ALFA obejmują:
44. przeprogramowywanie centrali zgodnie ze złożonymi dyspozycjami
45. reagowanie w sytuacjach krytycznych – w celu zachowania ciągłości pracy infrastruktury, dyżur ekipy interwencyjnej w ustalone z Zamawiającym dni robocze – od 10:00 do 15:00, ponadto gotowość do niezwłocznego usuwania awarii w systemie 24 godzinnym,
46. kontakt na zlecenie Zamawiającego z producentem centrali telefonicznej w celu rozbudowy/modernizacji systemu,
47. udzielanie doraźnych porad telefonicznych w zakresie eksploatacji centrali telefonicznej,
48. W przypadku zgłoszenia awarii na formularzu, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszej umowy, czas reakcji wynosi do 2 godzin licząc od chwili zgłoszenia. W przypadku, gdy będzie wymagany przyjazd ekipy serwisowej, ekipa ta podejmie czynności u **Zamawiającego** nie później niż w ciągu 48 godzin licząc od momentu zgłoszenia konieczności przyjazdu.
49. Wykonawca zobowiązany jest do:
50. wykonania prac planowych i zleconych przez osobę wskazaną w §6  umowy,
51. przeprowadzania wizyt kontrolnych w siedzibie Zamawiającego w każdy wtorek i czwartek w godzinach 10:00-15:00 w ramach dostępnego miesięcznego limitu roboczogodzin**,**
52. Wykonawca zobligowany jest do każdorazowej rejestracji wizyty na terenie Ośrodka w druku, którego wzór stanowi załącznik nr 3,
53. Wykonawca po skończeniu wizyty kontrolnej w siedzibie Zamawiającego zobowiązany jest do sporządzenia z niej raportu, którego wzór stanowi załącznik nr 4 i przekazania go w wersji pisemnej lub elektronicznej Zamawiającemu.

1. O zmianach terminów i czasu trwania wizyt kontrolnych określonych w §1 ust.5 pkt.2 umowy decyduje  ze strony Zamawiającego osoba wskazana w §6  umowy.
2. ASI zobowiązany jest do wykonywania zaleceń Administratora Bezpieczeństwa Informacji.

**§ 2**

1. W sytuacji usterki/awarii sprzętu bądź oprogramowania **Wykonawca** zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia przyczyn i skutków usterki/awarii, przy czym rozpoczęcie naprawy nastąpi w terminie uzgodnionym z **Zamawiającym.**
2. W razie stwierdzenia usterki/awarii sprzętu bądź oprogramowania, wykonywanie napraw oraz wymiana niesprawnych podzespołów następuje po pisemnym przedstawieniu przez Wykonawcę przewidywanych kosztów naprawy i pisemnym zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Zamawiający pokrywa wyłącznie koszt wymienionych w ramach naprawy urządzeń i zużytych materiałów w cenach producenta.
3. W celu umożliwienia natychmiastowego wezwania pomocy technicznej Wykonawca udostępnia numer telefonu komórkowego ekipy interwencyjnej, który służy do jej wezwania – …………….. Jednocześnie należy przesłać zgłoszenie awarii mailem na adres: ……………lub faksem na numer ……………...

4. **Zamawiający** zobowiązuje się do umożliwienia dostępu opiekunowi systemu oraz ekipie interwencyjnej (to jest serwisantom, administratorom sieci - pracownikom …………., mającym identyfikator lub stosowne upoważnienie) do sprzętu i oprogramowania, oraz jego dokumentacji, a także do udzielenia wszelkiej niezbędnej pomocy w zakresie niezbędnym do usunięcia awarii.

5. **Wykonawca** od chwili zgłoszenia usterki/awarii zapewnia:

1. usuwanie błędów w funkcjonowaniu oprogramowania, będących następstwem nieprawidłowych działań użytkowników systemu/programów,
2. pomoc pracownikom Zamawiającego w sytuacjach nieprawidłowości wynikających z błędnej obsługi systemu/programów,
3. pomoc pracownikom Zamawiającego w usunięciu błędów w systemie spowodowanych awarią sprzętu komputerowego lub sieci,
4. konsultacje telefoniczne, pomoc zdalna i za pomocą maila, instalowanie zaktualizowanych, dostarczonych przez Zamawiającego wersji użytkowanego oprogramowania obejmujących drobne bieżące modyfikacje usprawniające pracę systemów

6. Wyżej wymieniony zakres prac realizowany będzie przez pracowników **Wykonawcy** telefonicznie w trybie konsultacji, doradztwa i poprzez sesję terminalową za pomocą szyfrowanego łącza VPN lub moduł pomocy zdalnej. W wypadkach awarii łącza VPN bądź braku możliwości zdalnego usunięcia awarii, usługi wykonywane będą w siedzibie **Zamawiającego**.

**§ 3**

W ramach niniejszej umowy **Wykonawca** gwarantuje opiekę nad systemami/programami zainstalowanymi na stacjach roboczych/laptopach u **Zamawiającego**, w ramach której:

1. Tryb wykonywania usługi serwisowej poprzez sesję terminalową za pomocą szyfrowanego łącza VPN jest następujący:

* + 1. w przypadku awarii systemu/programu **Zamawiający** zgłasza problem telefonicznie na wskazany przez **Wykonawcę** numer lub drogą e-mail……………………………….. (za potwierdzeniem dostarczenia tej wiadomości), faksem…………………………… na formularzu zgłoszeniowym, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej umowy oraz wpisuje awarię w Rejestr Awarii Administratora Systemów Informatycznych znajdujący się w pomieszczeniu Kierowników Zmian Działu Izba Wytrzeźwień SOdON, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej umowy. Specjaliści **Wykonawcy**, poprzez sesję terminalową za pomocą szyfrowanego łącza VPN niezwłocznie podejmują zdalną interwencję w siedzibie **Zamawiającego** oraz przedstawiają **Zamawiającemu** szczegółowy raport z zaistniałego zdarzenia po interwencji za pomocą e-mail.
    2. w przypadku niemożności usunięcia zaistniałej awarii w ramach interwencji zdalnej **Wykonawca** zobowiązuje się do wykonania usługi w siedzibie **Zamawiającego** w uzgodnionym terminie, nie przekraczającym 48 godzin od chwili zgłoszenia.
    3. w przypadku instalowania przez **Wykonawcę** nowej wersji systemu/programu, **Wykonawca** informuje i ustala termin dokonania instalacji z **Zamawiającym**.

1. Dla realizacji sprawnej obsługi serwisowej **Wykonawca** udostępni **Zamawiającemu** wydzielony zastrzeżony numer telefoniczny, służący wyłącznie do bezpośredniego kontaktu Zamawiającego z zespołem realizującym.
2. **Zamawiający** udostępnia **Wykonawcy** sesję terminalową za pomocą szyfrowanego łącza VPN.

**§4**

1. Czynności wymagające przetwarzania danych osobowych odbywać się będą w siedzibie **Zamawiającego** w oparciu o przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jedn. Dz.U.2014.1182).
2. **Wykonawca** zobowiązuje się do zabezpieczenia przetwarzanych danych osobowych przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniem przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem danych powierzonych do przetwarzania.
3. Przed przystąpieniem do przetwarzania danych osobowych przy użyciu systemów informatycznych **Wykonawca** zobowiązany jest spełnić wymagania określone w rozporządzeniu MSWiA z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz. U. z 2004 r. Nr 100, poz. 1024).
4. **Wykonawca**, przed przystąpieniem do wykonywania prac  przetwarzania danych osobowych, obowiązany jest uzyskać upoważnienie do przetwarzania danych osobowych wydane przez Administratora Danych Osobowych lub osobę upoważnioną przez niego, a także podpisać oświadczenie o zapoznaniu się i przestrzeganiu przepisów dotyczących przetwarzania i ochrony danych osobowych oraz zobowiązania do zachowania w tajemnicy danych i sposobów ich zabezpieczenia.
5. **Wykonawca** zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych wyłącznie zgodnie z realizacją przedmiotu niniejszej Umowy w zakresie i celu przewidzianym w umowie.
6. Nadzór nad wykonywaniem Umowy w siedzibie **Zamawiającego** sprawowany będzie przez wyznaczonych pracowników **Zamawiającego**. **Wykonawca** zobowiązany jest do podporządkowania się poleceniom osób sprawujących nadzór w zakresie sposobu realizacji Umowy.
7. W przypadku stwierdzenia przez **Zamawiającego**, że **Wykonawca** nie spełnia wymogów zawartych w ust. 1 - 6, Zamawiający wezwie pisemnie Wykonawcę do zaniechania naruszeń w wyznaczonym terminie, nie krótszym jednak niż 7 dni, po którego bezskutecznym upływie może rozwiązać niniejszą Umowę w trybie natychmiastowym.

**§ 5**

1. Miesięczna ryczałtowa wysokość opłaty za wykonywanie usług objętych niniejszą umową wynosi **……………. netto** **(słownie: ……………………) brutto ………………….(słownie: ……………………)**.
2. W przypadku wykorzystania przysługującego limitu roboczogodzin w danym miesiącu obowiązywania niniejszej umowy Zamawiający zostanie powiadomiony o tym fakcie pisemnie przez Wykonawcę z chwilą wykorzystania limitu. W wypadku braku powiadomienia uznaje się, że wszelkie czynności Wykonawcy dokonywane są w ramach limitu. W przypadku przekroczenia przyjętego limitu godzin, Wykonawcy przysługuje prawo odbioru nadgodzin w kolejnym okresie rozliczeniowym.
3. Płatność realizowana będzie przez **Zamawiającego** w terminie 21 dni od dnia dostarczenia przez **Wykonawcę** faktury VAT wystawionej na koniec każdego miesiąca, na konto **Wykonawcy** nr. …………………………………….
4. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
5. W przypadku zwłoki z zapłatą Wykonawca ma prawo naliczenia odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.

7. Koszt dojazdu ekipy specjalistów **Wykonawcy** do siedziby **Zamawiającego** jest bezpłatny.

1. Strony ustalają, że łączna wartość netto świadczeń objętych niniejszą umową nie przekroczy równowartości w złotych polskich kwoty 30.000 EURO (trzydzieści tysięcy euro).   
   Z chwilą, gdy łączna wartość netto świadczeń objętych niniejszą umową osiągnie równowartość w złotych polskich kwoty 30.000 EURO (trzydzieści tysięcy euro), niniejsza umowa wygasa.

**§ 6**

1. Ze strony **Zamawiającego** odpowiedzialnym za współpracę w zakresie realizacji niniejszej umowy jest Pan Daniel Hawryluk.
2. **Wykonawca** gwarantuje zachowanie pełnej poufności danych znajdujących się w systemach informatycznych **Zamawiającego**.

**§ 7**

1. Umowa obowiązuje od dnia podpisania umowy do dnia 31 grudnia 2015r.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo wypowiedzenia umowy z zachowaniem 1 miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Wypowiedzenie musi mieć formę pisemną i musi być doręczone drugiej Stronie osobiście lub nadane listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Nadanie przesyłki poleconej pod ostatni wskazany w formie pisemnej adres uważa się za doręczone, również w razie niepodjęcia prawidłowo awizowanej przesyłki.
4. Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym bez obowiązku zapłaty Wykonawcy wynagrodzenia, w wypadku istotnego naruszenia przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej umowy, a w szczególności:
5. W wypadku braku wizyt serwisowych w siedzibie Zamawiającego w okresie 14 dni.
6. W wypadku nieusuwania awarii przez okres 7 dni.
7. W sytuacji, kiedy Wykonawca odstąpi od umowy z przyczyn leżących po jego stronie, zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości umowy.
8. W przypadku opóźnienia się przez Wykonawcę z wykonaniem obowiązku określonego w §1 ust. 2 i 3 Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 0,2 % wynagrodzenia wskazanego w § 5 ust. 1 za każdy dzień zwłoki.
9. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.

**§ 8**

Wykonawca oświadcza, że znany jest mu fakt, iż treść niniejszej umowy, a w szczególności dotyczące go dane identyfikujące, przedmiot umowy i wysokość wynagrodzenia, stanowią informację publiczną w rozumieniu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jedn. Dz.U.2014 poz. 782 z późn. zm.), która podlega udostępnianiu w trybie przedmiotowej ustawy.

**§ 9**

1. Zmiany umowy, w tym zmiany Załączników do umowy, wymagają zachowania formy pisemnej w postaci aneksu i są skuteczne po podpisaniu przez obie Strony.
2. Zastrzeżenie formy pisemnej w niniejszej umowie bez określenia jego rygoru uważa się za zastrzeżone pod rygorem nieważności.
3. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Ewentualne spory wynikające z realizacji niniejszej umowy rozstrzygane będą przez Sąd siedziby Zamawiającego.
5. Strony oświadczają, że zapoznały się z treścią umowy, zrozumiały ją i nie wnoszą do niej zastrzeżeń.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Zamawiający:** **Wykonawca:**

……………………….. …………………..........

………………………

**Kontrasygnata**

**Głównego Księgowego**