**UMOWA NR OON/UM/ /2025**

**na pełnienie obowiązków administratora systemów informatycznych (ASI)**

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

**Miastem Stołecznym Warszawa**

z siedzibą 00-950 Warszawa, Pl. Bankowy 3/5, NIP 525-22-48-481

reprezentowanym przez Sławomira Nowickiego – Dyrektora Stołecznego Ośrodka dla Osób Nietrzeźwych, na podstawie pełnomocnictwa Nr GP-OR.0052.3098.2022 z dnia 26 lipca 2022 r.

Kontrasygnaty udziela Krzysztof Korociński – Główny Księgowy Stołecznego Ośrodka dla Osób Nietrzeźwych,

zwanym dalej „**Zamawiającym”**

a

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

zwanym dalej „**ASI”**

Na podstawie art. 2 ust.1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (DZ. U. z 2022 poz. 1710, z późn. zm.) do niniejszej umowy nie stosuje się ustawy - Prawo zamówień publicznych

**§ 1.**

Przedmiotem umowy jest realizacja następujących usług w Stołecznym Ośrodku dla Osób Nietrzeźwych z siedzibą przy ul. Kolskiej 2/4, 01-045 Warszawa zwanym dalej SOdON:

1. administrowanie systemami informatycznymi – pakiet dozoru technicznego nad serwerami (z oprogramowaniem Hyper-V oraz serwerem wirtualnym będącym jednocześnie serwerem bazodanowym, kontrolerem domeny i Windows Server Update Service), serwerem do tworzenia kopii zapasowych i kontroli dostępu, serwerem PROXY – od reguł zabezpieczeń oraz macierzą wraz ze sprzętem komputerowym (w tym stacji roboczych, komputerów oraz laptopów) znajdującym się na terenie SOdON.
2. obsługa serwisowa telefonii VOIP oraz centrali telefonicznej ALFA – pakiet dozoru technicznego i helpdesku dla centrali telefonicznej wraz z przeprogramowywaniem centrali wg. złożonych dyspozycji w celu utrzymania ciągłej sprawności sprzętu, zapewnienia niezbędnych rekonfiguracji systemu.

**§ 2.**

Usługi, o których mowa w § 1 pkt 1 obejmują:

1. administrowanie serwerami (dwa serwery z oprogramowaniem Hyper-V oraz serwerem wirtualnym będącym jednocześnie serwerem bazodanowym oraz kontrolerem domeny), serwerem do tworzenia i odtwarzania kopii zapasowych i kontroli dostępu, serwerem PROXY – od reguł zabezpieczeń oraz macierzą,
2. opiekę nad systemami oraz programami zainstalowanymi na stacjach roboczych oraz laptopach w SOdON,
3. zapewnienie prawidłowego funkcjonowania w systemie mechanizmów uwierzytelniających,
4. przyznawanie użytkownikom identyfikatorów,
5. konfigurowanie użytkownikom kont pocztowych e-mail na polecenie osoby wskazanej w § 14 ust. 1,
6. rejestrację użytkownika w systemie na wniosek osoby wskazanej w § 14 ust. 1, po nadaniu użytkownikowi upoważnienia do przetwarzania danych,
7. zakładanie, modyfikację lub usuwanie baz danych,
8. migrację danych pomiędzy bazami,
9. usuwanie lub anonimizację danych w bazach danych na podstawie pisemnego polecenia Głównego Księgowego lub kierowników działów SOdON,
10. archiwizowanie danych ze zbiorów,
11. wyrejestrowywanie lub ograniczanie uprawnień użytkownikom, którzy powodują incydenty mające negatywny wpływ na bezpieczeństwo przetwarzania danych w systemach,
12. tworzenie procedur i zarządzanie kopiami bezpieczeństwa baz danych,
13. doradztwo techniczne w zakresie eksploatacji bazy informatycznej,
14. konserwację sprzętu i oprogramowania,
15. podjęcie działań zmierzających do usunięcia usterek/awarii,
16. usuwanie skutków usterek/awarii sprzętu i oprogramowania:
17. usuwanie błędów w funkcjonowaniu oprogramowania, będących następstwem nieprawidłowych działań użytkowników systemu lub programów,
18. pomoc pracownikom w sytuacjach nieprawidłowości wynikających z błędnej obsługi systemu lub programów,
19. usuwanie błędów w systemie spowodowanych usterkami/awariami sprzętu komputerowego lub sieci,
20. konsultacje telefoniczne, pomoc zdalna za pomocą szyfrowanego łącza VPN i za pomocą maila,
21. instalację oraz zmianę konfiguracji sprzętu i oprogramowania, testowanie, konfigurację nowych specjalizowanych platform sprzętowo-programowych tj. dedykowanych serwerów bazodanowych, po dokonaniu odrębnych szczegółowych uzgodnień,
22. 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:
23. instalowanie i konfigurowanie modułów bazy antywirusowej,
24. uaktualnianie sygnatur w bazie antywirusowej,
25. dostosowywanie czasu pracy urządzeń systemu do określonego czasu pracy użytkowników,
26. wdrażanie technicznych i logicznych zabezpieczeń chroniących system przed nieuprawnionym dostępem do danych,
27. okresową kontrolę oprogramowania – systemów operacyjnych, monitorowanie logów systemowych w celu zapobiegania i wykrywania problemów,
28. pomoc zdalną w wyjaśnianiu i rozwiązywaniu bieżących problemów pojawiających się na stacjach roboczych,
29. prace administracyjne i wsparcie użytkowników, przygotowywanie systemów testowych do realizowanych projektów,
30. określanie potrzeb związanych z zakupem sprzętu informatycznego, urządzeń aktywnych,
31. orzekanie o stanie technicznym sprzętu komputerowego w związku z prowadzonymi przez Zamawiającego procedurami likwidacji tego sprzętu,
32. kontakt z producentami użytkowanych przez pracowników SOdON programów oraz sprzętu w celu zapewnienia niezbędnych aktualizacji,
33. wykonywanie przeglądów i konserwacji systemu mających na celu:
34. sprawdzenie działania zabezpieczeń technicznych,
35. sprawdzenie funkcjonalności i jakości pracy urządzeń,
36. sprawdzenie pod kątem technicznym i ewidencyjnym elektronicznych nośników informacji,
37. kwalifikowanie urządzeń do naprawy,
38. administrowanie stroną [www.sodon.pl](http://www.sodon.pl) wraz z osobą wskazaną w § 14 ust. 1 umowy,
39. tworzenie oraz aktualizowanie dokumentacji technicznej systemu informatycznego SOdON.

**§ 3.**

Usługi, o których mowa w § 1 pkt 2 obejmują:

1. przeprogramowywanie zgodnie ze złożonymi dyspozycjami,
2. reagowanie w sytuacjach krytycznych – w celu zachowania ciągłości pracy infrastruktury,
3. sprawowanie dyżuru 25 godzinnego przez ekipę interwencyjną (w ustaleniu z Zamawiającym) od poniedziałku do piątku – w godzinach 7:00 do 15:00 oraz zapewnienie gotowości do niezwłocznego usuwania usterek/awarii w systemie 24 godzinnym,
4. kontakt na zlecenie Zamawiającego z podmiotami zewnętrznymi w celu rozbudowy lub modernizacji systemu,
5. udzielanie doraźnych porad telefonicznych w zakresie eksploatacji sprzętu telefonicznego.

**§ 4.**

1. Usługi określone w niniejszej umowie ASI wykonuje w ramach 100-godzinnego limitu miesięcznego. Limit ten nie obejmuje godzin przepracowanych w ramach usuwania usterek/awarii.
2. Z wypadku wykorzystania limitu godzin w danym miesiącu obowiązywania niniejszej umowy ASI jest zobowiązany do powiadomienia o tym fakcie osoby wskazanej w §14 ust.1, w terminie 1 dnia roboczego.
3. W wypadku braku powiadomienia lub nieterminowego powiadomienia uznaje się, że wszelkie czynności ASI w danym miesiącu dokonywane są w ramach limitu.
4. W przypadku przekroczenia miesięcznego limitu godzin, ASI przysługuje prawo odbioru nadgodzin wyłącznie w kolejnym okresie rozliczeniowym.

**§ 5.**

1. ASI zobowiązany jest do:
2. wykonania prac planowych lub zleconych przez osobę wskazaną w § 14 ust.1  umowy,
3. przeprowadzania, w ramach miesięcznego limitu godzin, wizyt kontrolnych w siedzibie SOdON od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00-15:00,
4. O zmianach terminów i czasu trwania wizyt kontrolnych na terenie SOdON decyduje osoba wskazana w § 14 ust. 1 umowy,
5. ASI zobligowany jest do każdorazowej rejestracji wizyty kontrolnej na terenie SOdON w druku, którego wzór stanowi załącznik nr 3,
6. Po skończeniu wizyty kontrolnej w siedzibie SOdON, ASI jest zobowiązany do sporządzenia raportu, którego wzór stanowi załącznik nr 4, i przekazania go w wersji pisemnej lub elektronicznej osobie wskazanej w § 14 ust. 1.
7. ASI jest zobowiązany do prowadzenia *Książki administratora systemu informatycznego Stołecznego Ośrodka dla Osób Nietrzeźwych*, której wzór stanowi załącznik nr 5.

**§ 6.**

1. W celu umożliwienia natychmiastowego wezwania pomocy technicznej, ASI udostępnia numer telefonu komórkowego ekipy interwencyjnej, który służy do jej wezwania. Jednocześnie Zamawiający przesyła zgłoszenie usterki/awarii mailem na adres: ……………lub faksem na numer ……………...
2. Czas reakcji ASI na zgłoszenie usterki/awarii wynosi do 2 godzin, licząc od chwili zgłoszenia.
3. W przypadku, gdy będzie wymagany przyjazd ekipy serwisowej ASI, ekipa ta podejmie czynności w siedzibie SOdON nie później niż w ciągu 48 godzin licząc od momentu zgłoszenia konieczności przyjazdu.
4. W sytuacji usterki/awarii sprzętu bądź oprogramowania ASI zobowiązuje się do niezwłocznego usunięcia przyczyn i skutków usterki/awarii, przy czym rozpoczęcie naprawy nastąpi w terminie uzgodnionym z Zamawiającym.
5. W razie stwierdzenia usterki/awarii sprzętu bądź oprogramowania, wykonywanie napraw oraz wymiana niesprawnych podzespołów następuje po pisemnym przedstawieniu przez ASI przewidywanych kosztów naprawy i pisemnym zaakceptowaniu ich przez Zamawiającego. Zamawiający pokrywa wyłącznie koszt wymienionych w ramach naprawy urządzeń i zużytych materiałów w cenach producenta.
6. Zamawiający zobowiązuje się do umożliwienia dostępu ASI oraz jego ekipie interwencyjnej (serwisantom, pracownikom, mającym upoważnienie wydane przez Zamawiającego) do sprzętu i oprogramowania, oraz jego dokumentacji, a także do udzielenia wszelkiej niezbędnej pomocy w zakresie niezbędnym do usunięcia usterek/awarii.

**§ 7.**

1. ASI od chwili zgłoszenia usterki/awarii zapewnia:

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

2. Wyżej wymieniony zakres prac realizowany będzie przez pracowników ASI telefonicznie, a także poprzez sesję terminalową za pomocą szyfrowanego łącza VPN lub moduł pomocy zdalnej. W wypadkach usterki/awarii łącza VPN bądź braku możliwości zdalnego usunięcia usterki/awarii, usługi wykonywane będą przez pracowników ASI osobiście w siedzibie SOdON.

**§ 8.**

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

* + 1. w przypadku usterki/awarii systemu lub programu Zamawiający zgłasza problem telefonicznie na wskazany przez ASI numer lub drogą e-mail………….. (za potwierdzeniem dostarczenia tej wiadomości) lub faksem……………… - na formularzu zgłoszeniowym, którego wzór stanowi załącznik nr 2 do niniejszej umowy - oraz opisuje usterkę/awarię w Rejestrze Awarii dla Administratora Systemów Informatycznych, którego wzór stanowi załącznik nr 1 do niniejszej umowy. Specjaliści ASI, poprzez sesję terminalową za pomocą szyfrowanego łącza VPN, niezwłocznie podejmują zdalną interwencję w siedzibie SOdON, a po interwencji przedstawiają Zamawiającemu drogą e-mailową szczegółowy raport,
		2. w przypadku niemożności usunięcia usterki/awarii w ramach interwencji zdalnej, ASI zobowiązuje się do wykonania usługi w siedzibie SOdON w uzgodnionym terminie, nie przekraczającym 48 godzin od chwili zgłoszenia,
		3. w przypadku konieczności zainstalowania przez ASI nowej wersji systemu lub programu, ASI informuje i ustala termin dokonania instalacji z Zamawiającym.
1. Dla realizacji sprawnej obsługi, ASI udostępni Zamawiającemu wydzielony zastrzeżony numer telefoniczny, służący wyłącznie do bezpośredniego kontaktu Zamawiającego ze specjalistami ASI.
2. Zamawiający udostępnia ASI sesję terminalową za pomocą szyfrowanego łącza VPN.

**§ 9.**

1. Miesięczna ryczałtowa wysokość opłaty za wykonywanie usług objętych niniejszą umową wynosi ……………. netto (słownie: ……………………) brutto ………………….(słownie: ……………………). Kwota ta obejmuje w szczególności koszt dojazdu ASI do SOdON.
2. Odbiorcą i płatnikiem faktury jest Stołeczny Ośrodek dla Osób Nietrzeźwych, ul. Kolska 2/4, 01-045 Warszawa. Na przesłanej fakturze w opisie usługi zawarty będzie numer umowy na podstawie, którego została wystawiona.
3. Płatność wskazana w ust. 1 realizowana będzie przez Zamawiającego z dołu, w terminie 21 dni od dnia doręczenia przez ASI faktury VAT do siedziby odbiorcy i płatnika wskazanego w ust. 2, na konto Wykonawcy nr…
4. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
5. W przypadku zwłoki z zapłatą ASI ma prawo naliczenia odsetek ustawowych za każdy dzień zwłoki.
6. Zamawiający wyłącza stosowanie ustrukturyzowanych faktur elektronicznych.

**§ 10.**

* 1. Umowa obowiązuje od dnia 1 stycznia 2025 r. do dnia 31 grudnia 2025 r.
	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 równoważne z doręczeniem, również w razie niepodjęcia prawidłowo awizowanej przesyłki.

**§ 11.**

Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym bez obowiązku zapłaty ASI wynagrodzenia, w wypadku istotnego naruszenia przez ASI obowiązków wynikających z niniejszej umowy, a w szczególności:

1. w wypadku braku wizyt kontrolnych w siedzibie SOdON w okresie 14 dni,
2. w wypadku nieusunięcia usterki/awarii przez okres 7 dni.

**§ 12.**

* 1. W sytuacji, kiedy ASI odstąpi od umowy z przyczyn leżących po jego stronie, zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 10% wartości umowy.
	2. W przypadku opóźnienia się przez ASI z wykonaniem obowiązku określonego w § 1-3 i § 5-7 ASI jest zobowiązany do zapłaty kary umownej w wysokości 0,2 % wynagrodzenia wskazanego w § 9 ust. 1 za każdy dzień zwłoki.
	3. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.

**§ 13.**

* 1. Czynności wymagające przetwarzania danych osobowych odbywać się będą w siedzibie SOdON w oparciu o Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L/ 119/1).
	2. ASI 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. ASI gwarantuje zachowanie pełnej poufności danych znajdujących się w systemach informatycznych SOdON.
	4. Przed przystąpieniem do przetwarzania danych osobowych przy użyciu systemów informatycznych ASI zobowiązany jest spełnić wymagania określone w rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 21 maja 2024 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2024 r., poz.773).
	5. ASI, 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.
	6. ASI zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych wyłącznie zgodnie z realizacją przedmiotu niniejszej Umowy w zakresie i celu przewidzianym w umowie.
	7. Nadzór nad wykonywaniem Umowy w siedzibie SOdON sprawowany będzie przez wyznaczonych pracowników SOdON. ASI zobowiązany jest do podporządkowania się poleceniom osób sprawujących nadzór w zakresie sposobu realizacji Umowy.
	8. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego, że ASI nie spełnia wymogów zawartych w ust. 1 - 7, Zamawiający wezwie pisemnie ASI do zaniechania naruszeń w wyznaczonym terminie, nie krótszym jednak niż 7 dni, po którego bezskutecznym upływie może rozwiązać niniejszą umowę w trybie natychmiastowym.

**§ 14.**

1. Ze strony Zamawiającego odpowiedzialnym za współpracę w zakresie realizacji niniejszej umowy jest Pan Daniel Hawryluk – Inspektor Ochrony Danych.
2. Ze strony ASI odpowiedzialnym za współpracę w zakresie realizacji niniejszej umowy jest ……………………………………………….

**§ 15.**

ASI oświadcza, że znany jest mu fakt, iż treść niniejszej umowy, a w szczególności dane go identyfikujące (gdy jest osobą fizyczną ograniczone do imienia, nazwiska ewentualnie imienia, nazwiska i firmy – jeżeli umowę zawiera w ramach prowadzenia działalności gospodarczej), przedmiot umowy i wysokość wynagrodzenia podlegają udostępnieniu w trybie ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz.U. z 2022 r, poz. 902).

**§ 16.**

1. Zmiany umowy, w tym zmiany załączników do umowy, wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Ewentualne spory wynikające z realizacji niniejszej umowy rozstrzygane będą przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Strony oświadczają, że zapoznały się z treścią umowy, zrozumiały ją i nie wnoszą do niej zastrzeżeń.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

 **Zamawiający: ASI:**

 …………………….. ………………………..

 ...……………………

 **Kontrasygnata**

 **Głównego Księgowego**