*Załącznik nr 3 do zapytania o wycenę szacunkową*

**PROJEKT UMOWY**

zawarta w dniu ……………………………… pomiędzy:

Muzeum Narodowym we Wrocławiu wpisanym do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Ministra Kultury i Dziedzictwa Narodowego pod numerem RNIK 65/2006, z siedzibą we Wrocławiu przy pl. Powstańców Warszawy 5, 50 - 153 Wrocław, NIP 8960006069, REGON 000278468  
**zwanym dalej Zamawiającym**, reprezentowanym przez:

Dyrektora – dr hab. Piotra Oszczanowskiego

Głównego Księgowego — mgr Joannę Domasik

a:

[ OSOBY PRAWNE]

…………………………… z siedzibą w ……………., wpisany do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sad Rejonowy w ………………… pod numerem KRS …………, NIP ………………………., REGON ………………………

zwanym w dalszej części umowy Dostawca.

[OSOBY FIZYCZNE PROWADZACE DZIAŁALNOŚĆ GOSPODARCZĄ]

……………………………….., prowadzącym działalność gospodarczą po nazwą …………………………., z siedzibą w ……………………………………………………, ul. ………………………………………., na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczpospolitej Polskiej, za numerem identyfikacji podatkowej NIP ………………………., REGON ………………………

zwanym w dalszej części umowy Dostawca.

*Niniejsza umowa jest następstwem wyboru oferty Dostawcy w wyniku udzielenia zamówienia publicznego zgodnie z Zarządzeniem nr 15/2014 z dnia 28 lipca 2014 r. Dyrektora Muzeum Narodowego we Wrocławiu w sprawie: zasad i procedur postępowania przy udzielaniu zamówień publicznych na roboty budowlane, dostawy i usługi, których wartość szacunkowa zamówienia nie przekracza równowartości kwoty określonej w art. 4 pkt. 8 ustawy Prawo zamówień publicznych, tj. kwoty 30 000 euro.*

**PRZEDMIOT ZAMÓWIENIA**

**§ 1**

1. Zamawiający powierza a Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi administrowania siecią informatyczną wraz z serwisowaniem sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach w okresie 12 m-cy, zwanej dalej „obsługą informatyczną”.
2. Przedmiot zamówienia będzie realizowany zgodnie ze złożona ofertą oraz wytycznymi szczegółowo określonymi w opisie przedmiotu zamówienia oraz zasadach sprawowania usługi administrowania siecią informatyczną i zasadach serwisowania sprzętu sieci komputerowej w Muzeum Narodowym i jego oddziałach, stanowiących odpowiednio załączniki nr 1, 2 i 3 do umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że posiada stosowne uprawnienia, doświadczenie, potencjał ekonomiczny oraz zdolności techniczne i zawodowe w zakresie realizacji prac objętych niniejszą umową i zobowiązuje się do wykonania usługi będącej przedmiotem umowy z należytą starannością.

**§ 2**

1. W ramach wykonywanej obsługi informatycznej Wykonawca przeprowadzać będzie diagnostykę sprzętu komputerowego i udostępni zastępczy sprzęt równoważny (z wyjątkiem skanerów i sprzętu o wysokich parametrach) na czas naprawy, w sytuacjach opisanych w załączniku nr 2 umowy.
2. W przypadku awarii serwerów uniemożliwiającej naprawę lub gdy naprawa nie byłaby uzasadniona ekonomicznie, Wykonawca zagwarantuje ciągłość pracy całego systemu informatycznego do momentu zakupienia przez Zamawiającego nowego sprzętu.
3. Czynności z ust. 1 i 2 powyżej wliczone są w ryczałtową cenę obsługi informatycznej określoną w § 8 ust.1 niniejszej umowy i nie będą osobno fakturowane.
4. W przypadku koniecznej naprawy, sprzęt komputerowy będzie odbierany z miejsca jego użytkowania w Muzeum Narodowym we Wrocławiu lub jednego z oddziałów i przewożony do punktu serwisowego Wykonawcy oraz dostarczany, po usunięciu awarii, Zamawiającemu przez Wykonawcę w przypadkach opisanych w załączniku nr \_\_ umowy. Transport wliczony jest w ryczałtową cenę obsługi informatycznej określoną w § 8 ust.1 niniejszej umowy i nie będzie osobno fakturowany.
5. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki uszkodzenia lub modernizacji serwera/ komputera/ laptopa, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności bądź udoskonalenie jest uzasadnione ekonomicznie i wymaga wykorzystania nowych podzespołów, wówczas Wykonawca jest zobowiązany do wykonania bezpłatnej ekspertyzy odnotowanej w Karcie zgłoszenia serwisowego, w której określi koszty zakupu niezbędnej części. Po uzyskaniu każdorazowo decyzji Zamawiającego, o celowości naprawy z jednoczesnym zakupem podzespołu, Wykonawca jest zobowiązany do zakupienia nowej części i jej zainstalowania. Koszty podzespołów pokrywa Muzeum Narodowe we Wrocławiu na podstawie odrębnej faktury, natomiast koszty dostawy i instalacji zakupionych przez Wykonawcę podzespołów wliczone są w ryczałtową cenę obsługi informatycznej określoną w § 8 ust.1 niniejszej umowy i nie będą osobno fakturowane.
6. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki uszkodzenia pogwarancyjnego drukarki/ monitora/ projektora, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności wymaga naprawy w firmie serwisowej, wówczas Wykonawca jest zobowiązany do wykonania bezpłatnej ekspertyzy co najmniej dwóch niezależnych firm serwisowych wraz z kalkulacją ceny naprawy i odnotowania tego faktu w Karcie zgłoszenia serwisowego. Na podstawie uzyskanych informacji, Wykonawca wyda opinię w tej sprawie a Zamawiający podejmie decyzję i wskaże firmę, w której będzie wykonywana usługa a następnie złoży zamówienie na naprawę bądź podejmie decyzje o likwidacji sprzętu. Ewentualne koszty naprawy pokrywa Muzeum Narodowe we Wrocławiu na podstawie odrębnej faktury a związane z nimi koszty transportu i ponownej instalacji sprzętu przez Wykonawcę wliczone są w ryczałtową cenę obsługi informatycznej określoną w § 8 ust.1 niniejszej umowy i nie będą osobno fakturowane.

**NADZÓR NAD REALIZACJĄ UMOWY**

**§ 3**

1. Przedstawicielem Zamawiającego koordynującym i nadzorującym realizację przedmiotu umowy jest: Joanna Piątkowska tel. 71-372-51-50 wew. 215, e-mail: joanna.piatkowska@mnwr.pl. Przedstawiciel Zamawiającego i osoby przez niego wyznaczone są upoważnieni do wydawania Wykonawcy wszelkich poleceń związanych z wykonaniem przedmiotu umowy, odbioru przedmiotu umowy.
2. Przedstawicielem Wykonawcy koordynującym i nadzorującym realizację przedmiotu umowy jest:   
   ………………………………………………………………………………………………………………………………………………………..
3. Zarówno Zamawiający jak i Wykonawca mają prawo do zmiany osób wskazanych w ust. 1 i 3. W takim przypadku, każda ze Stron umowy niezwłocznie powiadomi drugą Stronę o zmianie. Zmiany te wymagają aneksu do umowy.

**OKRES OBOWIĄZYWANIA UMOWY**

**§ 4**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony: 12 miesięcy od dnia ………………. r do ……………………. r

**MIEJSCA ŚWIADCZENIA USŁUG**

**§ 5**

1. Obsługa informatyczna świadczona będzie w 5 lokalizacjach we Wrocławiu:

* Muzeum Narodowe we Wrocławiu, pl. Powstańców Warszawy 5, 50-153 Wrocław
* Muzeum Sztuki Współczesnej w Pawilonie Czterech Kopuł, ul. Wystawowa 1, 51-618 Wrocław
* Muzeum Etnograficzne, ul. Traugutta 111-113, 50-420 Wrocław
* Panorama Racławicka, ul. Purkyniego 11, 50-155 Wrocław
* Składnica Muzealna, ul. Ołbińska 30, 50-233 Wrocław

1. Serwisowanie urządzeń będzie odbywało się w miejscu ich eksploatacji. W razie potrzeby wykonania usługi w punkcie serwisowym Wykonawcy (w przypadku serwerów, komputerów, laptopów) lub w innym punkcie serwisowym (w przypadku urządzeń wielofunkcyjnych, drukarek i monitorów), Wykonawca przewozi sprzęt transportem własnym i na własny koszt na miejsce naprawy i z powrotem. Procedurę wykonania usługi określa załącznik nr 3 umowy.

**ZASADY REALIZACJI PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**§ 6**

1. Obsłudze informatycznej podlega sieć komputerowa, serwery, komputery stacjonarne, laptopy, notebooki, drukarki (atramentowe, laserowe), urządzenia wielofunkcyjne, monitory, skanery, rzutniki (projektory), oprogramowania komputerowe, serwisy internetowe w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach w zakresie opisanym w załączniku nr \_\_\_ niniejszej umowy.
2. Wykonawca podejmuje się świadczenia obsługi informatycznej w następujących okresach czasowych:
3. zasadniczym czasie pracy: poniedziałek – piątek w godz. 8:00-14:00 w siedzibie Zamawiającego w Muzeum Narodowym we Wrocławiu
4. czasie niezbędnym do przyjęcia zgłoszonej awarii i jej usunięcia.
5. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć usługi hotline 24h/dobę, tj. posiadać specjalną linię telefoniczną, dzięki której Zamawiający będzie mógł kontaktować się z Wykonawcą i otrzymywać natychmiastową pomoc techniczną w dni powszechne (poza zasadniczym czasem pracy Wykonawcy) oraz weekendy.
6. Szczegółowe warunki realizacji usług w ramach ustalonych okresów czasowych określa załącznik nr \_\_\_\_ niniejszej umowy, tj. zasady sprawowania usługi administrowania siecią informatyczną i zasady serwisowania sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach w okresie 12 m-cy.
7. Wykonawca najpóźniej w dniu podpisania umowy, przedstawi Zamawiającemu wykaz osób realizujących przedmiot umowy w siedzibie Zamawiającego i oddziałach z następującymi danymi:

* Imię i nazwisko,
* Data i miejsce urodzenia,
* Numer PESEL,
* Adres zamieszkania
* Numer dowodu osobistego,

1. W przypadku uzasadnionej zmiany osoby wskazanej w ofercie Wykonawcy, jako osoby uczestniczącej w realizacji zamówienia, na podstawie której Zamawiający weryfikował spełnianie warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca ma obowiązek zastąpić tę osobę, osobą posiadającą nie mniejsze kwalifikacje i doświadczenie.
2. Zamawiający może żądać od Wykonawcy, w trakcie realizacji umowy, zmiany osoby wskazanej w ofercie Wykonawcy, jeśli uzna, że nie spełnia ona obowiązków wynikających z umowy lub osoba ta nie daje gwarancji prawidłowej realizacji przedmiotu umowy w określonym zakresie. W takiej sytuacji Wykonawca jest obowiązany zmienić informatyka zgodnie z żądaniem Zamawiającego w terminie wskazanym we wniosku Zamawiającego.
3. Zmiany osób, o których mowa w ust. 5 i 6 powyżej wymagają wcześniejszego pisemnego zawiadomienia oraz zawarcia stosownego aneksu do umowy.

**POZOSTAŁE PRAWA I OBOWIAZKI STRON UMOWY**

**§ 7**

1. Poza innymi obowiązkami wynikającymi z treści umowy do obowiązków Zamawiającego należy:
2. przekazanie Wykonawcy przed rozpoczęciem świadczenia usługi szczegółowego wykazu programów oraz sprzętu komputerowego wraz z wyposażeniem, będącego na stanie Zamawiającego,
3. udostępnienie niezbędnych danych w tym: kluczy, kodów, haseł itp. narzędzi umożliwiających wykonanie przez Wykonawcę przedmiotu umowy.
4. terminowa zapłata wynagrodzenia określonego w § 8 niniejszej umowy.
5. W trakcie trwania niniejszej umowy, jak również po jej wygaśnięciu, Wykonawca zobowiązuje się zachować w tajemnicy i nie przekazywać, nie ujawniać ani nie wykorzystywać bez pisemnej zgody Zamawiającego informacji programowych, technicznych, technologicznych, organizacyjnych, księgowych, finansowych, personalnych, handlowych, statystycznych, kluczy, haseł, kodów itp. dotyczących Zamawiającego i innych podmiotów z nim związanych, które Wykonawca uzyska przy wykonywaniu niniejszej umowy, chyba, że stan tajemnicy wobec tych informacji ustał i są one znane publicznie lub ich ujawnienia zażąda uprawniony organ w przewidzianej prawem formie i treści, jednakże tylko w niezbędnym zakresie.
6. Informacje, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, nie mogą być wykorzystywane przez Wykonawcę do innych celów niż związanych z wykonywaniem przedmiotu umowy.
7. Strony zobowiązują się do zachowania, jako poufnych wszelkich informacji – bez względu na ich nośniki – jakie uzyskają od siebie względnie innych osób związanych z wykonaniem niniejszej umowy.
8. W przypadku rozwiązania lub odstąpienia od umowy Wykonawca zobowiązuje się do zwrotu otrzymanych od Zamawiającego wszelkich dokumentów i innych materiałów dotyczących tajemnicy zakładu w tym zaktualizowanych lub nowo utworzonych kluczy, kodów, haseł itp., jakie sporządził, zebrał, opracował lub otrzymał w czasie trwania umowy albo w związku lub przy okazji jej wykonywania, włączając w to ich kopie, odpisy, a także zapisy na innych nośnikach zapisu, najpóźniej do dnia rozwiązania lub wygaśnięcia umowy.
9. Wykonawca oświadcza, że realizacja umowy będzie następowała zgodnie z wymogami i pod rygorem konsekwencji wynikających z zapisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych   
   (t.j. Dz. U. z 2002r., Nr 101, póz. 926 z późn. zm).

**WYNAGRODZENIE RYCZAŁTOWE, ZASADY ROZLICZENIA I PŁATNOŚCI**

**§ 8**

1. Wynagrodzenie ryczałtowe za wykonanie całego przedmiotu umowy określonego w § 1 umowy w okresie 12 miesięcy strony ustalają w wysokości:

netto:

VAT:

brutto:

przyjęte na podstawie formularza ofertowego stanowiącego załącznik nr 1 do umowy.

1. Wynagrodzenie określone w ust. 1 powyżej, obejmuje wszelkie koszty ponoszone przez Wykonawcę z tytułu realizacji przedmiotu umowy, w tym min. opłaty za opinie dotyczące serwisowanego sprzętu, diagnozowanie sprzętu, przewóz sprzętu wymagającego naprawy w punkcie serwisowym Wykonawcy itp. (wg zał. nr 1 i 2 niniejszej umowy) z wyjątkiem kosztów nowych podzespołów, których koszty zgodnie z § 2 ust. 5 i 6 oraz załącznikiem nr 2 umowy, pokrywa Zamawiający.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1. płatne będzie w miesięcznych ratach w wysokości: **…………………** brutto w czasie trwania niniejszej umowy, zgodnie z ofertą i załącznikiem nr 4 do niniejszej umowy - „Harmonogramem płatności”.
3. Strony ustalają, że miesięcznym okresem rozliczeniowym jest okres: od 28 (dzień podpisania umowy) dnia danego miesiąca do 28 dnia następnego miesiąca.
4. Poszczególne raty wynagrodzenia płatne będą w terminie do 21 dni od dnia otrzymania prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury, w formie przelewu, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
5. Za dzień zapłaty przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.

**§ 9**

1. Wykonawca jest zobowiązany do wystawienia, obok faktury uwzględniającej miesięczne ryczałtowe wynagrodzenie Wykonawcy wskazane w § 8 ust. 3 niniejszej umowy, faktury uwzględniającej sumaryczny koszt wszystkich nowych i zakupionych przez Wykonawcę do wymiany (i wymienionych) podzespołów w okresie 1 miesiąca. Do faktury dołączony będzie protokół.
2. Procedury dotyczące przygotowania protokołu i wystawienia faktury opisane są w załączniku nr 2 do niniejszej umowy.

**ODPOWIEDZIALNOŚĆ Z TYTUŁU GWARANCJI, RĘKOJMI I ODSZKODOWANIA.**

**§ 10**

1. Wykonawca udziela 12 miesięcznej gwarancji na wykonywane przez siebie naprawy i modernizacje sprzętu komputerowego: serwerów, komputerów, laptopów w ramach niniejszej umowy. Termin gwarancji liczony jest od daty realizacji naprawy lub modernizacji wskazanej na Karcie Serwisowej.
2. Wykonawca zobowiązuje się do umieszczenia informacji w protokole, o którym mowa w § 9 ust.1, jakich użył części do naprawy i jakiej udziela na nie gwarancji. Jeżeli do naprawy (modernizacji) użyje części fabrycznie nowych, Wykonawca jest zobowiązany dokumentować na bieżąco gwarancje i na żądanie Zamawiającego przekazać Działowi administracji Muzeum Narodowego we Wrocławiu. W przypadku ponownego uszkodzenia uprzednio wymienionej (naprawionej) części (elementu) sprzętu komputerowego, w okresie gwarancji, Wykonawca dokona naprawy na własny koszt na zasadach określonych w załączniku nr 2 do umowy z zachowaniem terminów, miejsca i transportu jak dla zgłoszonej awarii sprzętu.
3. Sprzęt komputerowy, dla którego okres gwarancji kończy się w trakcie trwania niniejszej umowy, staje sprzętem podlegającym obsłudze informatycznej.
4. Sprzęt komputerowy objęty gwarancją, który ulegnie uszkodzeniu niepodlegającemu gwarancji, będzie serwisowany przez Wykonawcę na zasadach jak sprzęt po gwarancji.

**§ 11**

1. Odpowiedzialność z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy strony ustalają w formie kar umownych, które podlegają kumulowaniu.
2. Zamawiającemu przysługiwać będą od Wykonawcy kary umowne w następujących przypadkach i w następującej wysokości:
3. za odstąpienie od umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca w wysokości 20% wynagrodzenia umownego brutto określonego § 8 ust. 1 umowy,
4. za każdorazowe wydłużenie przez Wykonawcę okresu naprawy, usunięcia awarii w wysokości 10% wartości miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonego § 8 ust. 3 umowy
5. za każdorazowe wydłużenie przez Wykonawcę reakcji na zgłoszenie awarii w wysokości 10% wartości miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonego przedmiotu umowy § 8 ust. 3 umowy
6. za każdorazowe nie udostępnienie przez Wykonawcę sprzętu zastępczego w wymaganej sytuacji, w wysokości 10% wartości miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonego § 8 ust. 3 umowy.
7. za każdorazowe oddanie użytkownikowi niewyczyszczonego sprzętu po dokonanej naprawie w wysokości 10% wartości miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonego § 8 ust. 3 umowy.
8. za każdorazowe niestaranne i niezgodne z umową wykonanie obsługi informatycznej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach, w wysokości 10 % wartości miesięcznego ryczałtowego wynagrodzenia umownego brutto, określonego § 8 ust. 3 umowy.
9. Zamawiający ma prawo dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego którąkolwiek z ustalonych kar umownych.
10. Kary określone w ust. 2 niniejszego paragrafu będą przez Zamawiającego potrącone z wynagrodzenia Wykonawcy, gdy zajdą okoliczności przewidziane w ust. 2, na co Wykonawca wyraża zgodę. O potrąceniu Zamawiający zawiadomi Wykonawcę na piśmie.
11. Zamawiający może zrezygnować z zastosowania kary umownej w uzasadnionym przypadku, na pisemny wniosek Wykonawcy zawierający wyjaśnienie sytuacji będącej podstawą do zastosowania kary.
12. Zamawiający w razie niewykonania i nienależytego wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę zastrzega sobie prawo do zaangażowania innych osób fizycznych lub prawnych oraz do obciążenia Wykonawcy powstałymi kosztami. Zapis ustępu 4 stosuje się odpowiednio.

**WYPOWIEDZENIE UMOWY. ODSTĄPIENIE OD UMOWY.**

**§ 12**

1. Strony ustalają, że każdej ze stron przysługuje możliwość wypowiedzenia umowy z zachowaniem 3-miesiecznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca. Wypowiedzenie umowy na mocy porozumienia stron nie skutkuje naliczeniem kar umownych, o których mowa w § 11 umowy.
2. W przypadku wypowiedzenia umowy z zachowaniem okresu wypowiedzenia Dostawca zobowiązany będzie w okresie wypowiedzenia do realizacji obsługi informatycznej na warunkach określonych niniejszą umową.
3. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w następujących sytuacjach:
4. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili jej zawarcia; w takiej sytuacji Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
5. Wykonawca wadliwie lub sprzecznie z umową wykonuje przedmiot umowy mimo upływu terminu wyznaczonego przez Zamawiającego w drugim w kolejności wezwaniu do zmiany takiego działania i zaniechania,
6. Wykonawca wykonuje przedmiot umowy przy udziale osób posiadających mniejsze niż wskazane w ofercie kwalifikacje.
7. Gdy Wykonawca nie przestrzega czasu dyżurów mimo wezwania upominającego Zamawiającego złożonego na piśmie.
8. Gdy wszczęto w stosunku do firmy Wykonawcy postępowanie naprawcze lub upadłościowe w rozumieniu ustawy z dnia 28 lutego 2003r. Prawo upadłościowe i naprawcze lub postępowanie likwidacyjne, upadłościowe.
9. Gdy w trybie określonym właściwymi przepisami prawa zostanie wydany nakaz zajęcia całości lub części majątku Wykonawcy.
10. Zamawiający będzie mógł odstąpić od umowy z przyczyn określonych w ust. 3 pkt. 1 niniejszego paragrafu w terminie do 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach stanowiących podstawę odstąpienia.
11. Odstąpienie powinno być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie obejmujące opis podstaw jego dokonania. Odstąpienie uznaje się za skuteczne z chwilą doręczenia Wykonawcy.
12. W przypadku odstąpienia od umowy z winy Wykonawcy, w okolicznościach opisanych powyżej w ust. 3 pkt. 2-6, Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia ewentualnych naliczonych Wykonawcy kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy z tytułu części przedmiotu umowy wykonanych i odebranych do dnia odstąpienia.

**ZMIANA UMOWY**

§ 13

1. Zmiany i uzupełnienia umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności..
2. Zmiany umowy możliwe są pod warunkiem wystąpienia następujących okoliczności i w niżej wskazanym zakresie:
3. zmiany ceny w zakresie wysokości stawki podatku VAT, jeżeli zostanie ogłoszona ustawowa jej zmiana (waloryzacja wynagrodzenia Wykonawcy); przy czym zmianie ulega kwota podatku VAT i kwota brutto, kwota netto pozostaje bez zmian;
4. uzasadnione zmiany osób wskazanych w ofercie do realizacji zamówienia;
5. zmiany umowy w związku z przekształceniem firmy lub wynikające z następstwa prawnego, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
6. zmiany danych związanych z obsługą administracyjno-organizacyjną umowy (np. zmiana nr rachunku bankowego, adresu, siedziby, nr tel. itp.) pod warunkiem, że nie prowadzą do zwiększenia wynagrodzenia wykonawcy;
7. zaistnienia przeszkód spowodowanych siłą wyższą tj. zdarzeniem zewnętrznym, niemożliwym do przewidzenia, (co obejmuje również nikłe prawdopodobieństwo jego zajścia w danej sytuacji) i niemożliwym do zapobieżenia. Strony za okoliczności siły wyższej uznają min: powódź, huragan lub trąba powietrzna, trzęsienie ziemi, upadek statku powietrznego, pożar, działania wojenne lub ogłoszenie stanu wojennego, strajk ogólnokrajowy lub ogłoszony stan klęski żywiołowej;
8. gdy zachodzi konieczność zmiany w zakresie podwykonawstwa, za uprzednią zgodą zamawiającego, możliwe jest powierzenie podwykonawcom innego zakresu części zamówienia niż wskazany w ofercie Wykonawcy, a także możliwa jest zmiana podwykonawcy na etapie realizacji zamówienia, o ile nie jest to sprzeczne z postanowieniami SIWZ (zapis dot. wykonawców, którzy wykonają zamówienie przy pomocy podwykonawcy.)
9. Wszystkie powyższe postanowienia opisane w ust. 2 stanowią katalog zmian, na które Zamawiający może wyrazić zgodę. Nie stanowią jednocześnie zobowiązania do wyrażenia takiej zgody. Warunkiem dokonania zmian postanowień zawartej umowy w formie aneksu do umowy jest zgoda obu stron wyrażona na piśmie, pod rygorem nieważności zmiany.

**INNE POSTANOWIENIA UMOWY**

**§ 14**

1. Wykonawca nie może przekazać praw i obowiązków wynikających z umowy na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca nie może przekazać wierzytelności wynikających z umowy na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Zamawiającego.

**§ 15**

1. Wszelką korespondencję w tym dokumenty, zawiadomienia oraz oświadczenia woli związane z wykonywaniem niniejszej umowy strony będą dostarczać na adresy wskazane w umowie.
2. Wykonawca zobowiązany jest do informowania Zamawiającego o zmianie formy prawnej prowadzonej działalności gospodarczej, o wszczęciu postępowania układowego lub upadłościowego oraz o zmianie adresu siedziby firmy, a także adresu zamieszkania jej właściciela/współwłaścicieli pod rygorem skutków prawnych zaniechania a także uznania za dostarczoną korespondencję kierowaną na ostatni adres podany przez Wykonawcę.
3. Każda ze stron, w razie jej przekształcenia organizacyjno – prawnego, niezwłocznie przekaże prawa i obowiązki wynikające z niniejszej umowy swemu następcy prawnemu, o ile nie będzie to pozostawać w sprzeczności z przepisami obowiązującego prawa.

**§ 16**

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz.U.2013.907 z późniejszymi zmianami), Kodeksu Cywilnego.

**§ 17**

Właściwym do rozpoznania sporów wynikłych na tle realizacji niniejszej umowy jest Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

**§ 18**

1. Integralną część niniejszej umowy stanowią załączniki:
2. Załącznik nr 1 - Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia pn. „Administrowanie siecią informatyczną - serwisowanie sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum Narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach przez 12 m-cy.”.
3. Załącznik nr 2 - „Zasady sprawowania usługi administrowania siecią informatyczną – serwisowania sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum narodowym we Wrocławiu i jego oddziałach.”
4. Załącznik nr 3 - KARTA ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO (wzór formularza zgłoszenia i wykonania usługi).
5. Załącznik nr 4 – harmonogram płatności
6. Opis przedmiotu zamówienia
7. Oferta Wykonawcy

§ 19

Umowę niniejszą sporządzono w 3 egzemplarzach: 2 dla Zamawiającego, 1 dla Wykonawcy.

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

***Załącznik nr 2 do umowy***

**ZASADY SPRAWOWANIA USŁUGI ADMINISTROWANIA SIECIĄ INFORMATYCZNĄ**

**I ZASADY SERWISOWANIA SPRZĘTU I SIECI KOMPUTEROWEJ**

**W MUZEUM NARODOWYM WE WROCŁAWIU I JEGO ODDZIAŁACH W OKRESIE 12 MIESIĘCY**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji umowy z należytą starannością zgodnie z najlepszymi praktykami przyjętymi przy świadczeniu usług informatycznych IT.
2. Wykonawca podejmuje się świadczenia usług serwisowych w następujących okresach czasowych:
3. Zasadniczym czasie (stałych ustalonych poniżej terminach):

5 dni w tygodniu po 6 godzin: od poniedziałku – do piątku w godz.: 8:00 – 14:00 w siedzibie Zamawiającego w Muzeum Narodowym we Wrocławiu

W zasadniczym czasie Wykonawca jest zobowiązany do przebywania w siedzibie Zamawiającego (minimum jedna osoba personelu Wykonawcy) w celu min. umożliwienia Zamawiającemu stałego, bezpośredniego kontaktu oraz możliwości konsultacji i dokonania zgłoszeń problemów wynikających z bieżącego eksploatowania sprzętu komputerowego.

1. Czasie niezbędnym do przyjęcia zgłoszonej awarii i jej usunięcia.
2. Ogólne zasady czasu reakcji serwisowej i czasu usunięcia awarii określają punkty 10-13 poniżej. Terminy realizacji ustalane będą indywidualnie dla każdego ze zgłoszeń, mając na względzie jak najszybszą realizację zadania.
3. Wykonawca zobowiązany jest świadczyć **usługi hotline 24h/dobę**, tj. posiadać specjalną linię telefoniczną, dzięki której Zamawiający będzie mógł kontaktować się z Wykonawcą i otrzymywać natychmiastową pomoc techniczną w dni powszechne (poza zasadniczym czasem pracy Wykonawcy) oraz weekendy.

HOTLINE (nr telefonu): \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tel. zastępcze \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Zgłoszenia o awarii sprzętu dokonywane są telefonicznie przez użytkowników sprzętu komputerowego, objętego przedmiotem zamówienia w dni robocze w godzinach: 8:00- 16:00 oraz w sobotę i niedzielę w godzinach pracy Muzeum Narodowego we Wrocławiu i jego oddziałów (zgłoszenia sobotnio-niedzielne dotyczą awarii krytycznej, w wyniku której nie ma możliwości pełnego funkcjonowania placówek muzealnych).
2. Po otrzymaniu zgłoszenia Wykonawca otwiera zlecenie dla usługi serwisowej, odnotowując ten fakt w Karcie Zgłoszenia Serwisowego i przystępuje do wykonania usługi. Wykonawca jest zobowiązany do wypełnienia Karty Zgłoszenia Serwisowego zgodnie ze wzorem, stanowiącym załącznik nr 3 umowy.
   1. Zgłoszenia wymagające zakupu nowych podzespołów muszą bezwzględnie posiadać ekspertyzę w Karcie Zgłoszenia Serwisowego o celowości proponowanego zakupu oraz decyzję pisemną Zamawiającego. Wykonawca zobowiązuje się do wyboru i zaoferowania podzespołów w oparciu o kryterium ceny 100% - w tym celu przedstawi Zamawiającemu (w Karcie Zgłoszenia Serwisowego) co najmniej dwie ceny netto wymienianej części (dwie ceny netto tej samej części, jakie obowiązują w różnych sklepach w dniu zakupu – w sklepie internetowy i tradycyjnym z podaniem wysokości kwoty i nazwy sklepu).
   2. Zgłoszenia naprawy pogwarancyjnej sprzętu komputerowego muszą bezwzględnie posiadać ekspertyzę profesjonalnej firmy zajmującej się naprawą sprzętu. Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia ekspertyz co najmniej dwóch niezależnych firm wraz z kalkulacją ceny. Zamawiający podejmie decyzję o firmie, w której będzie wykonywana usługa i złoży zamówienie na naprawę. Przedstawicielem Zamawiającego w zakresie współpracy przy naprawie sprzętu będzie Wykonawca, który przewiezie na własny koszt sprzęt do naprawy, odbierze sprzęt po naprawie na własny koszt i zainstaluje w miejscu przeznaczenia.
3. Karta Zgłoszenia Serwisowego (wypełniona przez Zamawiającego i Wykonawcę) pozostaje u Wykonawcy i stanowi dla niego potwierdzenie faktu świadczenia usługi serwisowej na podstawie niniejszej umowy. Po zakończeniu okresu 1 miesiąca realizacji umowy serwisowej, Karty Zgłoszenia Serwisowego podlegają zwrotowi Zamawiającemu (stanowią załącznik do faktury ryczałtowej, zgodnie z pkt. 15 niniejszego załącznika).

Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia ewidencji Kart Zgłoszenia Serwisowego w kolejności przekazania ich przez Zamawiającego w chwili zgłoszenia konieczności wykonania usługi. Zamawiający ma prawo wglądu do Kart Zgłoszenia Serwisowego i ich ewidencji.

1. Serwisowanie urządzeń będzie odbywało się w miejscu ich instalacji. W razie potrzeby wykonania usługi w punkcie serwisowym Wykonawcy, Wykonawca przewozi sprzęt transportem własnym i na własny koszt na miejsce naprawy i z powrotem po uprzednim uzgodnieniu z przedstawicielem Zleceniodawcy terminu odbioru i odnotowaniu tych faktów w Karcie Zgłoszenia Serwisowego.

**Uwaga**: Każdorazowe zabranie sprzętu komputerowego, z miejsca jego lokalizacji i jego powrót do miejsca lokalizacji musi być dodatkowo poświadczone rewersem przez Portiernię.

1. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego przystępowania do usuwania zgłoszonych przez Zamawiającego awarii i odnotowania tego faktu na Karcie Zgłoszenia Serwisowego. Podstawą liczenia terminów jest Karta Zgłoszenia Serwisowego
2. Czas reakcji serwisowej[[1]](#footnote-1) Wykonawcy na zgłoszenie awarii w dniu roboczym liczony jest od momentu telefonicznego lub e-mailowego przyjęcia zgłoszenia i wynosi maksymalnie 8 godzin roboczych z jednoczesnym podstawieniem sprzętu zastępczego o podobnym standardzie. Fakt zgłoszenia musi być odnotowany w Karcie Zgłoszenia serwisowego.
3. Gwarantowany czas usunięcia awarii[[2]](#footnote-2) liczony jest od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę wynosi maksymalnie 3 dni robocze. Podstawą liczenia terminów jest Karta Zgłoszenia Serwisowego.

W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki uszkodzenia sprzętu, Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności przekroczy gwarantowany okres, Wykonawca zobowiązany jest do opisania w Karcie Zgłoszenia Serwisowego przyczyn przesunięcia terminu naprawy i zawiadomienia o tym osobę upoważnioną przez Zamawiającego telefonicznie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej. W tym przypadku nie będzie to uznawane za niewywiązywanie się z warunków umowy, pod warunkiem, że Wykonawca udostępni i dostarczy użytkownikowi równoważny sprzęt zastępczy w przewidzianym czasie naprawy, a wydłużenie czasu naprawy nie przekroczy 14 dni. Udostępnienie sprzętu zastępczego potwierdzane jest na Karcie Zgłoszenia Serwisowego przez osobę użytkującą sprzęt.

1. Gwarantowany czas reakcji serwisowej Wykonawcy na zgłoszenie awarii krytycznej[[3]](#footnote-3) liczony jest od momentu telefonicznego przyjęcia zgłoszenia i odnotowania tego faktu w Karcie Zgłoszenia Serwisowego i wynosi maksymalnie 3 godziny robocze. Podstawą liczenia terminów jest Karta Zgłoszenia Serwisowego.
2. Pozostały zakres usług serwisowych, objętych przedmiotem zamówienia, jest realizowany zgodnie z opisaną powyżej procedurą.
3. W przypadku, gdy po przeprowadzeniu diagnostyki uszkodzenia sprzętu bądź jego modernizacji Wykonawca stwierdzi, że przywrócenie jego sprawności bądź udoskonalenie jest opłacalne i wymaga wykorzystania nowych podzespołów, wówczas Wykonawca jest zobowiązany do zakupienia nowej części i jej zainstalowania (po uprzednim uzyskaniu pisemnej zgody na zakup od Zamawiającego, który podejmie decyzje o celowości wydatku). Fakt ten również musi zostać odnotowany w Karcie Zgłoszenia Serwisowego.
4. Koszty podzespołów, wymienionych w trakcie usuwania awarii lub modernizacji systemu (bez ich dostawy i instalacji) pokrywa Muzeum Narodowe na podstawie miesięcznego protokołu będącego podstawą do wystawienia przez Wykonawcę Faktury za części – Zamawiający pokrywa jedynie koszty kupna przez Wykonawcę podzespołów. Niedopuszczalne jest doliczanie przez Wykonawcę dodatkowej zapłaty (marży) za zakupione części. Koszt dostawy i zamontowania wymienianych podzespołów zawarte są w ryczałtowej cenie umownej określonej w §6 ust.1 umowy.
5. Miesięczny protokół wymienionych podzespołów, zostanie sporządzony w oparciu o Karty Zgłoszenia Serwisowego i będzie zawierał:
6. symbol komputera, do którego część została zainstalowana,
7. numer inwentarzowy sprzętu,
8. numer Karty Zgłoszenia Serwisowego,
9. nazwę modelu podzespołu,
10. cenę sprzedaży netto,
11. Wykonawca oświadcza, że koszty zakupionych przez Wykonawców podzespołów w celu ich instalacji są wolne od dodatkowych kosztów pośrednich (typu „marże”). Wykonawca na wniosek Zamawiającego przedłoży dowody zakupu podzespołów.
12. Sprawdzenia naprawionego lub zmodyfikowanego sprzętu w miejscu jego lokalizacji lub po jego dostarczeniu do siedziby Zamawiającego dokonuje Wykonawca przy udziale użytkownika sprzętu. Fakt oraz datę i godzinę dostarczenia sprawdzenia sprzętu potwierdza w Karcie Zgłoszenia Serwisowego użytkownik, albo jego przełożony albo upoważniony pracownik Działu Administracji.
13. Do realizacji usług Wykonawca używać będzie wyłącznie oryginalnych lub akceptowanych przez producenta sprzętu i Zamawiającego, części i materiałów.
14. Wykonawca wystawia na koniec miesiąca dwie faktury:
15. Faktury uwzględniającej sumaryczny koszt wszystkich wymienionych podzespołów w okresie 1 miesiąca, w przypadku, gdy zakup, wcześniej zaakceptowany przez Zamawiającego, był dokonywany przez Wykonawcę. Do faktury dołączony będzie protokół (procedura wystawienia tej faktury opisana jest w pkt. 15 powyżej).
16. Faktury uwzględniającej miesięczny ryczałtowy koszt usługi administrowania siecią informatyczną – serwisowania sprzętu i sieci komputerowej w Muzeum Narodowy we Wrocławiu i jego oddziałach, którego wysokości jest określona w § 7 ust. 1 umowy. Do faktury Wykonawca dołączy Karty Zgłoszenia Serwisowego (oryginały) potwierdzające fakt świadczenia usług serwisowych na podstawie niniejszej umowy w okresie jednego miesiąca.

**Z*ałącznik nr 3 do umowy***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

*(dane wykonawcy)*

**KARTA ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO**

*FORMULARZ ZGŁOSZENIA I WYKONANIA USŁUGI*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***ZGŁOSZENIE USŁUGI SERWISOWEJ***  ***Protokół interwencji z dnia ………………………..*** | | | |
| DATA/GODZINA ZGŁOSZENIA | OSOBA PRZYJMUJĄCA ZGŁOSZENIE | | NUMER ZGŁOSZENIA\*\*  *(wg ewidencji Wykonawcy)* |
| ODDZIAŁ | LOKALIZACJA SPRZĘTU - NR POKOJU | | OSOBA ZGŁASZAJĄCA |
| TYP SPRZĘTU | NUMER SERYJNY / INWENTARZOWY | | |
| OPIS USTERKI/ OPIS WYMAGANEJ MODERNIZACJI/EKSPERTYZA *(w razie braku miejsca można załączyć opis)* : | | | |
| Imię i nazwisko osoby wykonującej usługę | | Data i godzina przystąpienia do wykonania usługi\*\* | |
| Przewidywany termin zakończenia wykonania usługi: | | Data zakończenia usługi: | |
| Wykonanie usługi w punkcie serwisowym:  TAK / NIE | | Opis wykonanej usługi: | |
| Udostępnienie sprzętu zastępczego:  TAK / NIE | | Potwierdzenie otrzymania sprzętu zastępczego | |
| Data i godzina sprawdzenia ( lub dostarczenia i sprawdzenia \*) sprzętu serwisowanego | | | |
| **Wykaz proponowanych do wymiany podzespołów, użytych materiałów, sprzętu IT - decyzja Zamawiającego w sprawie zakupu** | | | |
| Potwierdzenie wykonania usługi (*podpis użytkownika sprzętu/przełożonego /upoważnionego pracownika Administracji\**) | | | |

\* *niepotrzebne skreślić*

*\*\* wypełnienia wykonawca*

***załącznik nr 4 do umowy***

Harmonogram płatności:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Obsługa informatyczna za miesięczny okres rozliczeniowy | Kwota netto PLN | VAT 23% | Kwota brutto PLN |
| 1 |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |
| 23 |  |  |  |  |
| 24 |  |  |  |  |
| 25 |  |  |  |  |
| 26 |  |  |  |  |
| 27 |  |  |  |  |
| 28 |  |  |  |  |
| 28 |  |  |  |  |
| 29 |  |  |  |  |
| 30 |  |  |  |  |
| 31 |  |  |  |  |
| 32 |  |  |  |  |
| 33 |  |  |  |  |
| 34 |  |  |  |  |
| 35 |  |  |  |  |
| 36 |  |  |  |  |
| Kwota ogółem  (Cena oferty brutto) | |  |  |  |

1. **Czas reakcji serwisowej** – okres, jaki upływa od momentu wysłania zgłoszenia do momentu jego potwierdzonego przyjęcia albo kontaktu zwrotnego uściślającego zakres zgłoszenia. [↑](#footnote-ref-1)
2. **Czas usunięcia awarii** – okres, jaki upływa od momentu przyjęcia zgłoszenia do momentu usunięcia awarii. [↑](#footnote-ref-2)
3. **Awaria krytyczna** – zdarzenie występujące w sposób powtarzalny lub jednokrotny, uniemożliwiające realizowanie kluczowych funkcji systemu w sposób zagrażający terminowości i bezpieczeństwa obsługiwanych procesów. [↑](#footnote-ref-3)