

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG SERWISOWYCH

UR|\_|\_|\_|\_|

zawarta w dniu \_\_.\_\_.\_\_\_\_ r. w Katowicach, pomiędzy:

**Miastem Katowice** - z siedzibą przy: ul. Młyńska 4, 40-098 Katowice, nr NIP 634-001-01-47, reprezentowanym przez: **Dyrektora Komunalnego Zakładu Gospodarki Mieszkaniowej w Katowicach – mgr inż. Barbarę Oborny**, działającą w oparciu o pełnomocnictwo Prezydenta Miasta Katowice, zwanym dalej „Zamawiającym”,  
a

zwanym w dalszej części umowy „Wykonawcą”.

Na podstawie wniosku systemowego: \_\_|\_|\_|\_|\_|,

Niniejsza umowa zostaje zawarta w wyniku dokonania przez Zamawiającego wyboru oferty Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia pod nazwą: **Serwis sprzętu komputerowego i sieci w okresie II.2020-I.2021**, na podstawie art. 4 pkt 8 ustawy Prawo Zamówień publicznych (tekst jednolity: Dz. U. 2019, poz. 1843), nr postępowania: \_\_\_\_\_ o wartości nie przekraczającej 30 000 euro.

### §1

#### Przedmiot Umowy

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania usług serwisowych w zakresie napraw sprzętu komputerowego będącego w posiadaniu Zamawiającego oraz posiadanej przez niego infrastruktury sieciowej na warunkach określonych w niniejszej Umowie.
2. Do sprzętu komputerowego wymienionego w ust. 1 niniejszego paragrafu zaliczyć należy w szczególności: serwery eksploatowane w KZGM w Katowicach, notebooki, jednostki centralne komputerów PC wraz z wszystkimi wchodzącymi w ich skład komponentami i akcesoriami, monitory LCD, drukarki igłowe, laserowe i atramentowe, skanery oraz pozostałe nie wymienione komputerowe urządzenia peryferyjne użytkowane przez pracowników Zamawiającego i będące jego własnością.
3. Do infrastruktury sieciowej, o której mowa w ust. 1 zaliczyć należy w szczególności: okablowanie, korytka kablowe, urządzenia sieciowe (switche, routery), szafy serwerowe, oraz pozostałe nie wymienione sieciowe urządzenia peryferyjne użytkowane przez pracowników Zamawiającego i będące jego własnością.
4. Wykonawca nie świadczy usług serwisowych dotyczących sprzętu komputerowego i elementów infrastruktury sieciowej nie będących własnością Zamawiającego i użytkowanych przez niego na podstawie umów dzierżawy i innych lub dostarczanych wraz ze świadczonymi przez dostawców usługami oraz objętych gwarancją producenta lub sprzedawcy tych urządzeń.
5. Do zakresu czynności powierzonych Wykonawcy niniejszą umową nie zalicza się bieżącego wsparcia użytkowników Zamawiającego w postaci instalacji i konfiguracji oprogramowania i udzielania innej pomocy związanej z wykonywanymi przez użytkowników czynnościami służbowymi.
6. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi we wszystkich lokalizacjach wskazanych przez Zamawiającego stanowiących siedziby jego komórek organizacyjnych.
7. Wykaz sprzętu komputerowego przeznaczonego do serwisowania wraz z jego lokalizacją oraz charakterystyką sieci stanowi **załącznik nr 1** do niniejszej umowy.

### §2

#### Termin realizacji Umowy

Umowa zostaje zawarta na czas określony, tj. od 03.02.2020 r do 31.01.2021 r.

### **§3**

#### **Zobowiązania Wykonawcy**

1. Wykonawca oświadcza, iż posiada umiejętności i wiedzę pozwalającą na świadczenie usług serwisowych w zakresie standardowych usług serwisu sprzętu wymienionego w § 1 oraz dodatkowo instalacji i konfiguracji klienckich systemów operacyjnych Microsoft Windows oraz urządzeń peryferyjnych.
2. Wykonawca oświadcza, że dysponuje minimum 2 osobami posiadającymi wiedzę i doświadczenie pozwalające na wykonywanie przedmiotu umowy w całym okresie jej obowiązywania.
3. Wykonawca nie może powierzać czynności związanych z usługami serwisowymi świadczonymi na rzecz Zamawiającego osobom trzecim.
4. Wykonawca zobowiązuje się zachować w tajemnicy wszelkie informacje uzyskane w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.
5. Zamawiający w ramach świadczonych w trakcie obowiązywania umowy usług, nie upoważnia i nie powierza Wykonawcy przetwarzania danych osobowych przechowywanych (znajdujących się) na serwisowanym przez Wykonawcę sprzęcie lub transmitowanych za pośrednictwem serwisowanych przez niego sieci komputerowych Zamawiającego. W przypadku nieuprawnionego dostępu do takich danych Wykonawca zobowiązuje się do zachowania ich w tajemnicy oraz do niezwłocznego zaprzestania ich przetwarzania. Wykonawca oświadcza jednocześnie, że zna i przestrzega w prowadzonej przez siebie działalności przepisy dotyczące ochrony i przetwarzania danych osobowych, w szczególności Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych (General Data Protection Regulation, Rozporządzenia Ogólnego o Ochronie Danych Osobowych) oraz ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r.
6. Wykonawca jest zobowiązany do posiadania ważnej polisy ubezpieczeniowej obejmującej ubezpieczenie Wykonawcy od odpowiedzialności cywilnej z tytułu prowadzenia usługi objętej umową oraz z tytułu zdarzeń, jakie mogą zaistnieć w związku z prowadzeniem usługi.
7. Wykonawca jest zobowiązany przed rozpoczęciem świadczenia usług będących przedmiotem Umowy okazać polisę ubezpieczeniową oraz dowody opłacenia składki. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za ewentualne skutki wynikłe z zaniechania opłacania składek w okresie realizacji przedmiotu umowy.
8. Wykonawca jest zobowiązany na każde wezwanie Zamawiającego przedłożyć aktualną polisę ubezpieczeniową, o której mowa w ust. 7 oraz dowody uiszczenia składki.

### **§4**

#### **Realizacja przedmiotu Umowy**

1. Wykonawca zapewnia rozpoczęcie usuwania awarii w lokalizacji Zamawiającego w czasie nie przekraczającym 2 godzin od chwili zgłoszenia awarii.
2. Czas rozpoczęcia naprawy, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu dotyczy zgłoszeń awarii przyjętych, co najmniej 2 godziny przed zakończeniem godzin pracy w lokalizacjach Zamawiającego. Awarie zgłoszone później niż 2 godziny przed zakończeniem pracy usuwane będą w następnym dniu roboczym i czas rozpoczęcia naprawy liczony jest od godziny rozpoczęcia pracy w lokalizacji Zamawiającego, w której stwierdzono awarię.
3. Do godzin pracy Zamawiającego wlicza się czas od 7<sup>00</sup> do 17<sup>00</sup> w poniedziałki, od 7<sup>00</sup> do 15<sup>00</sup> od wtorku do piątku.
4. Każde zgłoszenie awarii sprzętu przed przekazaniem go do Wykonawcy podlega wstępnej weryfikacji i próbie usunięcia przez pracownika Działu Informatyki KZGM w Katowicach przydzielonego do opieki nad komórką organizacyjną, w której stwierdzono awarię. Jeśli pracownik Działu Informatyki stwierdzi, że usunięcie awarii przy użyciu środków własnych nie jest możliwe przekazuje zgłoszenie awarii do Wykonawcy.
5. Zgłoszenia awarii można dokonywać w godzinach pracy Wykonawcy telefonicznie, na numer \_\_ \_\_ \_\_ \_\_, bezpośrednio w siedzibie Wykonawcy, pocztą elektroniczną na adres \_\_\_\_\_@\_\_\_\_\_ lub pod numery telefonów komórkowych jego przedstawicieli wymienione w §5 ust. 2 pkt 2.
6. Sprzęt przeznaczony do naprawy będzie odbierany przez Wykonawcę z miejsc użytkowania wskazanych mu przez Zamawiającego i w zależności od kwalifikacji dokonanej przez pracownika Działu Informatyki przekazany do Działu Informatyki KZGM, punktu serwisowego Wykonawcy lub serwisu producenta (po demontażu dysku twardego komputera lub wcześniejszym usunięciu jego zawartości przez pracowników

Działu Informatyki KZGM). Wszelkie koszty związane z odbiorem sprzętu jak i ewentualnym przekazaniem go do Działu Informatyki, punktu serwisowego Wykonawcy lub serwisu producenta i zwrotem do Zamawiającego ponosi Wykonawca.

7. Przekazanie sprzętu oraz jego zwrot następuje wyłącznie na podstawie obustronnie podpisanego Protokołu stanowiącego **załącznik nr 2** do niniejszej Umowy.
8. Wykonawca zapewnia zwrot sprawnego sprzętu oddanego do naprawy w czasie nie dłuższym niż 2 dni robocze od jego przyjęcia. W przypadku gdyby naprawa sprzętu przeprowadzona miała być w czasie dłuższym niż 2 dni robocze, Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego w czasie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy od momentu przyjęcia sprzętu do naprawy, zobowiązany jest również do dostarczenia najpóźniej w kolejnym dniu roboczym od momentu poinformowania Zamawiającego, sprzętu zastępczego o parametrach technicznych równoważnych ze sprzętem będącym w naprawie i dokonania jego konfiguracji pozwalającej na jego wykorzystanie przez użytkowników Zamawiającego (dotyczy drukarek i monitorów LCD).
9. Jeżeli naprawa sprzętu wymagała będzie zastosowania części zamiennych lub wymiany części składowej zestawu komputerowego, Wykonawca przed przystąpieniem do wykonywania czynności serwisowych, maksymalnie w dniu następnym od przyjęcia sprzętu do serwisu sporządzi kosztorys części i materiałów niezbędnych do wykonania naprawy, który prześle do akceptacji na podany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej i przystąpi do wykonywania naprawy dopiero po zatwierdzeniu kosztorysu przez kierownika Działu Informatyki lub wyznaczonego przez niego pracownika, przy czym ceny części zamiennych oferowanych przez Wykonawcę nie mogą znacząco przekraczać średnich cen tych części dostępnych w internetowej porównywarce cenowej [www.ceneo.pl](http://www.ceneo.pl) na dzień otrzymania kosztorysu przez Zamawiającego.
10. Wykonawca na wszystkie części oraz akcesoria komputerowe dostarczone przez siebie w czasie trwania niniejszej umowy i użyte do naprawy sprzętu objętego świadczonymi usługami, udziela gwarancji zgodnej z zakresem i okresem gwarancji oferowanym przez producenta użytej do naprawy części.
11. Wykonawca będzie aktywnie pośredniczyć w kontaktach z serwisem sprzętu komputerowego, nieobjętego świadczonymi przez niego w ramach niniejszej umowy usługami (serwis producenta), a będącego w posiadaniu Zamawiającego. Powyższa usługa obejmuje w szczególności:
  - 1) wstępną diagnozę uszkodzenia sprzętu,
  - 2) transport sprzętu do serwisu producenta oraz pobranie i zwrot do Zamawiającego,
  - 3) kontrolę naprawionego sprzętu komputerowego.
12. Okres serwisowania sprzętu przekazanego do serwisu producenta nie jest zależny od Wykonawcy i nie będzie traktowany, jako czas usuwania awarii przez Wykonawcę.
13. W przypadku, gdy usunięcie awarii jest niemożliwe ze względów technicznych, lub nieoptyczne ze względów ekonomicznych, Wykonawca powiadomi Zamawiającego o niniejszym fakcie pisemnie przedstawiając odpowiednią ekspertyzę, oraz odnotowując ten fakt na „Protokole naprawy sprzętu” w momencie zwrotu sprzętu do miejsca użytkowania.
14. W ramach niniejszej umowy Wykonawca będzie dokonywał na żądanie Zamawiającego przeglądu sprzętu komputerowego Zamawiającego oraz infrastruktury sieciowej i będzie dokonywał ich bieżącej konserwacji.

## §5

### Współdziałanie stron

1. Na każdym etapie realizacji Umowy, Zamawiający obowiązany jest do współdziałania z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do jej wykonania.
2. Strony ustalają osoby odpowiedzialne za koordynację realizacji przedmiotu Umowy:
  - 1) po stronie Zamawiającego:

a.	Jacek Eisermann	tel. 694 413 356	adres e-mail: <a href="mailto:jacek.eisermann@kzgm.katowice.pl">jacek.eisermann@kzgm.katowice.pl</a> ,
b.	Marek Jędras	tel. 694 413 372	adres e-mail: <a href="mailto:marek.jedras@kzgm.katowice.pl">marek.jedras@kzgm.katowice.pl</a> ,
c.	Łukasz Handy	tel. 781 591 157	adres e-mail: <a href="mailto:lukasz.handy@kzgm.katowice.pl">lukasz.handy@kzgm.katowice.pl</a> .
  - 2) po stronie Wykonawcy:

a.	_____	tel. ____ ____ ____	adres e-mail: _____@_____,
b.	_____	tel. ____ ____ ____	adres e-mail: _____@_____,
c.	_____	tel. ____ ____ ____	adres e-mail: _____@_____,
d.	_____	tel. ____ ____ ____	adres e-mail: _____@_____,

3. Zmiany osobowe po stronie koordynatorów nie stanowią zmiany Umowy, lecz wymagają pisemnego powiadomienia drugiej strony Umowy.
4. Każde polecenie, zawiadomienie, zgoda, decyzja, zatwierdzenie lub zaświadczenie Zamawiającego lub Wykonawcy winno mieć formę pisemną, dopuszczalna jest również forma korespondencji elektronicznej. Druga strona potwierdza niezwłocznie fakt otrzymania danej korespondencji e-mailem bądź faxem.

## §6

### Wynagrodzenie

1. Tytułem wynagrodzenia za usługi będące przedmiotem Umowy, Zamawiający zapłaci Wykonawcy:
  - 1) opłatę serwisową w wysokości \_\_\_\_\_ PLN netto (słownie: \_\_\_\_\_ PLN) plus podatek VAT 23% w wysokości \_\_\_\_\_ PLN (słownie: \_\_\_\_\_ PLN), tj. \_\_\_\_\_ PLN brutto (słownie: \_\_\_\_\_ PLN) **za każdy miesiąc trwania Umowy,**
  - 2) należność z tytułu części zamiennych użytych do napraw sprzętu w całym okresie trwania Umowy, o których mowa w §4 ust. 9, \_\_\_\_\_ PLN netto (słownie: \_\_\_\_\_ PLN) plus podatek VAT 23% w wysokości \_\_\_\_\_ PLN (słownie: \_\_\_\_\_ PLN), co daje kwotę brutto w wysokości \_\_\_\_\_ PLN (słownie: \_\_\_\_\_ PLN).
2. W okresie obowiązywania Umowy Zamawiający nie jest zobowiązany do wykorzystania całego limitu środków przeznaczonych na części zamienne, o którym mowa w ust. 1 pkt 2) niniejszego paragrafu, Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy z tego tytułu będzie uzależniona od faktycznej wartości części użytych do wykonania napraw, w przypadku niewykorzystania limitu kwota ustalona w §6 ust. 1 pkt 2) zostanie odpowiednio obniżona.
3. Załączony wykaz sprzętu stanowiący **załącznik nr 1** do umowy ma charakter orientacyjny, rodzaj i ilości serwisowanego sprzętu mogą ulec zmianie w trakcie trwania umowy, bez wpływu na wysokość wynagrodzenia Wykonawcy.
4. Z ostatnim dniem każdego miesiąca Wykonawca sporządzi fakturę VAT, której kwota będzie składową stałą miesięcznej opłaty serwisowej ponoszonej przez Zamawiającego z tytułu świadczonych przez Wykonawcę usług, oraz należności z tytułu użytych do napraw części zamiennych.
5. Na każde żądanie Zamawiającego do faktury, o której mowa w ustępie 4 powyżej Wykonawca dołączy papierowe wersje kosztorysów przygotowywanych przy okazji napraw sprzętu wymagających użycia części zamiennych, zgodnie z zapisami §4 ust. 9.
6. Zapłata wynagrodzenia, następować będzie miesięcznie, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze, w terminie do 30 dni od daty doręczenia faktury Zamawiającemu.
7. Wykonawca zobowiązany jest aby rachunek bankowy wskazany w fakturze za wykonane usługi znajdował się na białej liście podatników VAT oraz był rachunkiem rozliczeniowym w myśl przepisów ustawy o podatku od towarów i usług (elektroniczny wykaz podmiotów wymieniony w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług).
8. Za datę spełnienia świadczenia uznaje się datę obciążenia przez bank rachunku bankowego Zamawiającego.
9. W przypadku zmian stawek VAT w trakcie realizacji umowy, podatek VAT ulega zmianie zgodnie ze stawką obowiązującą na moment fakturowania, na podstawie aneksu do umowy.
10. Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego przenieść praw do wierzytelności wynikających z niniejszej umowy na osoby trzecie pod rygorem nieważności oraz ze skutkiem natychmiastowego rozwiązania umowy.
11. Faktury, o których mowa w ustępie 4 powyżej będą wystawiane przez Wykonawcę z następującym oznaczeniem Zamawiającego:

**Nabywca:**

Miasto Katowice ul. Młyńska 4  
40-098 Katowice,  
NIP 634-001-01-47

**Odbiorca:**

Komunalny Zakład Gospodarki Mieszkaniowej w Katowicach,  
ul. Grażyńskiego 5,  
40-126 Katowice.

12. Dokumenty sprzedaży, o których mowa w ustępie 4 powyżej mogą być dostarczane Zamawiającemu wyłącznie w formie tradycyjnej (dokument papierowy zgodny z ustawą o VAT) lub w formie ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego zgodnego ze specyfikacją i przekazywanego wyłącznie za pomocą Portalu Elektronicznego Fakturowania (efaktura.gov.pl), poprzez przesłanie ich na zarejestrowany na tym Portalu identyfikator Odbiorcy (Zamawiającego).
13. Dokumenty sprzedaży o których mowa w ust. 4 powyżej, przesłane Zamawiającemu w formie elektronicznej (plik pdf, skan faktury) innej niż podanej w ust. 12 powyżej z pominięciem Platformy Elektronicznego Fakturowania nie będą przez Zamawiającego przyjmowane a ich doręczenie nie będzie uważane za skuteczne.

## §7

### Rozwiązanie i odstąpienie od Umowy

1. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie Zamawiającego, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy.
2. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz zawierać uzasadnienie.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy:
  - 1) Wykonawca nie rozpoczął wykonywania umowy bez uzasadnionych przyczyn przez dłuższy okres niż 30 dni oraz nie kontynuuje prac mimo wezwania Zamawiającego złożonego na piśmie,
  - 2) Wykonawca przerwał wykonywanie umowy i przerwa trwa dłużej niż 14 dni,
  - 3) pomimo uprzednich pisemnych dwukrotnych zastrzeżeń ze strony Zamawiającego Wykonawca nie wykonuje prac zgodnie z umową albo uporczywie lub w sposób rażący zaniedbuje zobowiązania umowne,
  - 4) Wykonawca dokona cesji praw lub zobowiązań wynikających z niniejszej umowy bez zgody Zamawiającego.
4. Stronom Umowy przysługuje możliwość rozwiązania umowy bez zachowania terminów wypowiedzenia, gdy:
  - 1) zostanie ogłoszona likwidacja lub upadłość strony lub egzekucja w stosunku do strony stała się bezskuteczna,
  - 2) strona zostanie skazana prawomocnym wyrokiem za przestępstwo związane z wykonywaniem działalności gospodarczej lub zawodowej,
  - 3) strona utraci zdolność do czynności prawnych.
5. Zamawiający może rozwiązać umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia jeżeli Wykonawca wykonuje ją w sposób sprzeczny z postanowieniami niniejszej umowy, pomimo wezwania Wykonawcy na piśmie do prawidłowego wykonywania umowy i wyznaczenia w tym zakresie odpowiedniego terminu.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 2, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.

## §8

### Kary umowne

1. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów wykonania zobowiązań w zakresie wykonania przedmiotu umowy określonych w § 4 ust. 1 i ust. 2, Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 0,1% wartości **miesięcznej** opłaty serwisowej netto określonej w §6 ust. 1 pkt 1) za każdą godzinę opóźnienia.
2. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminów wykonania zobowiązań w zakresie wykonania przedmiotu umowy określonych w § 4 ust. 8, Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 1% wartości **miesięcznej** opłaty serwisowej netto określonej w §6 ust. 1 pkt 1) za każdy dzień opóźnienia.
3. W przypadku odstąpienia lub rozwiązania umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości **3-miesięcznej** opłaty serwisowej netto określonej w §6 ust. 1 pkt 1).
4. Podstawą naliczenia kar umownych, są zastrzeżenia odnotowane w notatkach służbowych sporządzanych przez Kierownika Działu Informatyki lub wyznaczonego przez niego pracownika, przesłane Wykonawcy, w których odnotowana zostanie przyczyna naliczenia kary umownej oraz jej wysokość. Naliczenie kar

umownych zostanie każdorazowo udokumentowane również notą księgową wystawioną przez Zamawiającego.

5. Płatności z tytułu naliczenia kar umownych, o których mowa w ust 1, 2, i 3 niniejszego paragrafu są wymagalne w terminie płatności faktur miesięcznych i będą rozliczone w drodze potrącenia wierzytelności w trybie art. 498 K.C.
6. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego przenoszącego wartość kar umownych, na zasadach przewidzianych przepisami kodeksu cywilnego

#### **§9**

##### **Zmiany treści Umowy**

Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

#### **§10**

##### **Rozwiązywanie sporów**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Wszelkie spory mogące wyniknąć na gruncie realizacji Umowy Strony będą starały się załatwić polubownie, a jeśli to nie przyniesie rozwiązania, to sądem właściwym do rozstrzygania sporów będzie sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.

#### **§11**

##### **Postanowienia końcowe**

1. Załączniki stanowią integralną część Umowy.
2. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach w języku polskim, jeden egzemplarz dla Wykonawcy, dwa egzemplarze dla Zamawiającego.
3. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania jej przez obie Strony.

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**