

UMOWA Nr
zawarta w dniu r. w

pomiędzy

..... – ,, ul., NIP

zwanym dalej w treści umowy „Wykonawcą”,

a

....., ul.,, NIP

.....

zwanym dalej „Zamawiającym”, reprezentowanym przez:

..... –

Na podstawie postępowania przeprowadzonego w trybie zapytania ofertowego na

zawarta zostaje umowa następującej treści:

§ 1

Przedmiotem zamówienia jest „**Obsługa beneficjentów ostatecznych w okresie trwałości projektu**”.

I) Pierwsza część zamówienia (I część zamówienia)

„Dostarczenie i serwis internetu oraz doradztwo techniczne”.

Zakres usług i dane dotyczące pierwszej części zamówienia „**Dostarczenie i serwis Internetu oraz doradztwo techniczne**”.

1. Dostarczenie i serwisu Internetu do Beneficjentów ostatecznych do 159 lokalizacji (adresów) w tym 119 osób fizycznych i świadczenie usługi dla 40 instytucji oraz doradztwo techniczne przez okres:
- od 01.06.2017 do 31.05.2019r.
2. Lista Beneficjentów ostatecznych do których należy dostarczyć internet i świadczyć serwis internet zostanie przekazania stanowi załącznik do umowy.
3. Beneficjenci ostateczni zlokalizowani są na terenie Gmin: Piła, Miasteczko Krajeńskie, Lubasz, Czarnków, Drawsko.
4. Wykonawca zapewni dostęp do Internetu polegające na:
 - 1) uruchomieniu łącza internetowego w oparciu o dostarczone dla Beneficjentów Ostatecznych urządzenia, np. modemy, karty sieciowe, itp., (zwanym dalej też sprzętem) dla 159 lokalizacji (adresów beneficjentów ostatecznych), w tym dla 119 osób fizycznych oraz dla 40 jednostek podległych JST na terenie poszczególnych gmin, wskazanych przez Zamawiającego,
 - 2) świadczeniu na tym łączu przez okres od 01.06.2017 do 31.05.2019r. usługi stałego dostępu do Internetu dla 159 lokalizacji (adresów) Beneficjentów ostatecznych, w tym dla 119 osób fizycznych oraz dla 40 jednostek podległych JST na terenie poszczególnych gmin, wskazanych przez Zamawiającego,
 - 3) Wykonawca zapewni przepustowość dostępu do Internetu:
 - a) w przypadku, gdy brak jest możliwości technicznych do podłączenia Internetu w technologii stacjonarnej Zamawiający dopuszcza możliwość zastosowania łącza mobilnego w konfiguracji umożliwiającej maksymalną do uzyskania przepustowość na

danym terenie, lecz o parametrach nie niższych niż: minimalna prędkość danych pobieranych (downstream) 2 Mb/s i minimalna prędkość danych wysyłanych (upstream) 512 Kb/s. Dostęp do Internetu musi być zapewniony bez jakichkolwiek ograniczeń czasu dostępu. Oferowana usługa musi zapewniać Nielimitowany transfer przesłanych bądź odebranych danych,

- b) Zamawiający dopuszcza też możliwość wykorzystania technologii satelitarnej o parametrach nie niższych niż dla technologii bezprzewodowej. W przypadku, gdy łącze satelitarne będzie umożliwiało przemieszczanie się Zamawiający uzna je za łącze mobilne i Wykonawca będzie musiał spełnić warunki związane z zastosowaniem łącza mobilnego. W przypadku, gdy będzie ono wymagało anteny zainstalowanej na stałe w danym punkcie, Zamawiający potraktuje je jako łącze stacjonarne i Wykonawca będzie zobowiązany do spełnienia warunków związanych z łączem stacjonarnym,
- c) W przypadku łącza mobilnego wymagane jest zablokowanie w dostępie do Internetu wszelkich płatnych usług typu SMS, MMS, roaming, połączeń głosowych na aktywnych kartach, które powodują lub mogą generować dodatkowe koszty związane z działaniem w/w usług,
- d) Wykonawca dostarczy urządzenia (lub zestawy urządzeń) zapewniające podłączenie komputera/ów do Internetu, zgodnie z lokalizacjami określonymi w
- e) Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć wszelkie urządzenia potrzebne do skonfigurowania połączeń, w tym w szczególności urządzenie dostępowe, okablowanie oraz jeśli to będzie wymagane, maszty i elementy umocowania anten (w przypadku wykorzystania technologii bezprzewodowych),
- f) Urządzenia bezprzewodowe oraz stacjonarne muszą posiadać wszelkie oznaczenia wymagane przez przepisy prawa. W celu instalacji urządzeń przewodowych lub bezprzewodowych, wykonawca musi samodzielnie uzyskać wymagane prawem pozwolenia i zgody, w tym właścicieli budynków i dokonać wymaganych prawem zgłoszeń oraz dokonać niezbędnych ustaleń technicznych w celu podłączenia łącza, o ile będą wymagane,
- g) Usługa dostępu do Internetu ma być świadczona przez 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu.

2

II. Druga część zamówienia (II część zamówienia)

Help desk- wsparcie techniczne dla Beneficjentów Ostatecznych.

Zakres usług i dane dotyczące drugiej części zamówienia **Help desk- wsparcie techniczne dla Beneficjentów Ostatecznych.**

1. Wykonawca ma za zadanie stworzenie jednolitego, pojedynczego punktu przyjmowania telefonicznych i elektronicznych (e-mail) zgłoszeń awarii kierowanych przez Beneficjentów Ostatecznych (BO) oraz Zamawiającego w okresie obowiązywania umowy.
2. Telefoniczne odbieranie zgłoszeń musi odbywać się poprzez personel przygotowany do świadczenia pomocy, także osobom niewidomym i niedowidzącym. Niedopuszczalne jest do tego celu używanie automatów zgłoszeniowych.
3. Nie ma ograniczeń, co do ilości podejmowanych przez Wykonawcę zgłoszeń i świadczenia usługi helpdesku/serwisu w ciągu całego okresu świadczenia usługi.
4. Przyjmowanie zgłoszeń odbywać się będzie minimum w godzinach od 9 do 16 (e-mail, telefon) przez 5 dni w tygodniu od poniedziałku do piątku, przez cały okres trwania umowy.
5. W usłudze e -helpdesk /Servicedesk zawarte jest:
 - a) Przyjmowanie zgłoszeń o:
 - awariach sprzętu komputerowego dostarczonego przez Wykonawcę,
 - awariach sprzętu specjalistycznego i wszelkich pozostałych peryferii dostarczonych przez Wykonawcę,

- awariach łączy internetowych zainstalowanych w lokalach mieszkalnych Beneficjentów Ostatecznych,
 - kradzieży lub zagubieniu sprzętów,
 - prośbach dotyczących porad na temat obsługi sprzętów i oprogramowania dostarczonych Beneficjentom Ostatecznym w ramach realizacji zamówienia.
- b) Podejmowanie czynności serwisowych polegających na:
- wstępnym weryfikowaniu przyczyny awarii, na podstawie informacji dostarczonych przez Beneficjenta oraz poprzez aplikację do zdalnego połączenia,
 - udzielaniu porad i wyjaśnień Beneficjentom dotyczących sprzętów i oprogramowania, w tym zdalną pomoc w samodzielnym przywróceniu przez Beneficjenta stanu początkowego systemu operacyjnego z partycji Recovery,
 - usuwaniu usterek i awarii sprzętu komputerowego i specjalistycznego, nie objętych serwisem gwarancyjnym,
 - wyjazdach serwisowych do Beneficjentów ostatecznych, związanych z usuwaniem usterek sprzętu,
 - przekazywaniu zgłoszeń o kradzieży i zaginięciu sprzętu do Zamawiającego.
 - przekazywaniu informacji o zgłoszeniach awarii łączy internetowych do punktu serwisowego odpowiedzialnego za ich naprawę,
 - administrowaniu i obsłudze panelu help desk oraz programu do zdalnej pomocy i zarządzania,
 - przekazywaniu informacji o awariach i koordynowaniu czynności gwarancyjnych pomiędzy BO a podmiotem odpowiedzialnym za świadczenie gwarancji.
 - informowania Zamawiającego o ewentualnych kosztach naprawy. Decyzję o naprawie i wskazanie źródeł finansowania kosztów naprawy wskazuje Zamawiający.
6. Usługa serwisowa, poza czynnościami wymienionymi w pkt. 6 polegać ma również na optymalizacji i konserwacji sprzętu oraz raportowaniu pracy, w tym:
- re-instalacji systemu i oprogramowania wyspecyfikowanego w załączniku do umowy dla Beneficjentów Ostatecznych należących do grupy osób niepełnosprawnych (w tym niewidomych i niedowidzących), na podstawie złożonego przez nich telefonicznie/elektronicznie/faksowo zgłoszenia,
 - konsultacjach telefonicznych dla BO oraz przedstawicieli Zamawiającego.
7. Czas reakcji serwisanta na podjęcie czynności serwisowych dotyczących sprzętu wynosi 48h, liczonych od chwili przyjęcia zgłoszenia usterki. Czas usunięcia usterki wynosi 5 dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia zgłoszenia. Usunięcie usterki powinno odbywać się w systemie *on-site*.
8. Wszelkie koszty związane z dojazdem do BO i transportem sprzętu ponosi Wykonawca.
9. W przypadku stwierdzenia nieprawidłowości wykonania zadań serwisowych Zamawiający ma prawo do reklamacji usługi i nieodpłatnego wykonania ponownego serwisu w ciągu 48 godzin od momentu zgłoszenia przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego nieprawidłowości w wykonaniu usługi serwisu.
10. Wykonawca zobowiązany jest do przeinstalowania sprzętu pod nowy adres wskazany przez Zamawiającego, w przypadkach konieczności wprowadzenia zmian składu osobowego Beneficjentów Ostatecznych.
11. Wykonawca zobowiązany jest do naprawy powstałych błędów w funkcjonowaniu oprogramowania, w tym do ewentualnej re-instalacji oprogramowania.

Wykonawca zobowiązuje się zrealizować przedmiot umowy zgodnie opisem przedmiotu zamówienia i ofertą. Listę Beneficjentów Ostatecznych stanowi załącznik do niniejszej umowy, Zamawiający zobowiązuje się do bieżącego informowania Wykonawcy o ewentualnych zmianach Beneficjentów Ostatecznych .

§ 2

Termin realizacji umowy:

Części I

Wykonawca zrealizuje zamówienie w terminie do 01.06.2017r. od dnia 31.05.2019r.

Części II

Wykonawca zrealizuje zamówienie w terminie do 01.06.2017r. od dnia 31.05.2019r.

§ 3

1. Za wykonanie przedmiotu zamówienia Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości:

1) Za „Dostarczenie i serwis internetu oraz doradztwo techniczne”:

..... złotych netto miesięcznie za jedną lokalizację
(słownie:/100).

..... złotych brutto miesięcznie za jedną lokalizację
(słownie:/100).

..... złotych netto miesięcznie za 159 lokalizacji
(słownie:/100).

..... złotych brutto miesięcznie za 159 lokalizacji
(słownie:/100).

płatność na podstawie comiesięcznych faktur wystawianych na koniec każdego miesiąca kalendarzowego na podstawie comiesięcznych protokołów odbioru podpisanych przez Zamawiającego i Wykonawcę.

Łącznie za 24 miesiące za 159 lokalizacji

..... złotych brutto
(słownie:/100).

2) Help desk- wsparcie techniczne dla Beneficjentów Ostatecznych.

..... złotych netto miesięcznie za jedną lokalizację
(słownie:/100).

..... złotych brutto miesięcznie za jedną lokalizację
(słownie:/100).

..... złotych netto miesięcznie za 159 lokalizacji
(słownie:/100).

..... złotych brutto miesięcznie za 159 lokalizacji
(słownie: /100).

płatność na podstawie comiesięcznych faktur wystawianych na koniec każdego miesiąca kalendarzowego na podstawie comiesięcznych protokołów odbioru podpisanych przez Zamawiającego i Wykonawcę.

Łącznie za 29 miesięcy za 159 lokalizacji
..... złotych brutto
(słownie: /100).

2. Zapłata poszczególnych faktur nastąpi przelewem bankowym z rachunku Zamawiającego na rachunek Wykonawcy w terminie 30 dni. Podstawą zapłaty za wykonanie przedmiotu zamówienia będą prawidłowo wystawione i dostarczane faktur/ rachunki przez Wykonawcę dla Zamawiającego.
3. Podstawą wystawienia każdej faktury/rachunku będzie protokół zdawczo-odbiorczy sporządzony przez Wykonawcę i podpisany przez Wykonawcę i Zamawiającego.
4. Za dzień zapłaty uważany będzie dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
5. Wynagrodzenie zaspokaja wszelkie roszczenia Wykonawcy z tytułu wykonania umowy, w tym roszczenia z tytułu przeniesienia na Zamawiającego autorskich praw majątkowych do utworów i produktów powstałych w związku z jej wykonywaniem.
6. Wynagrodzenie nie podlega waloryzacji.

§ 4

1. Wykonawca zobowiązuje się realizować Umowę z należytą starannością i terminowością.
2. Zamawiający zobowiązuje się do współpracy z Wykonawcą w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonania Umowy.
3. Osobą upoważnioną do kontaktów w związku z wykonywaniem Umowy po stronie Zamawiającego jest
4. Osobą upoważnioną do kontaktów w związku z wykonywaniem Umowy po stronie Wykonawcy jest, tel., e-mail Osoba ta jest upoważniona do podpisania Protokołów odbioru.
5. Zmiana osób, o których mowa w ust. 3 i 4 jest skuteczna z chwilą pisemnego poinformowania o tym drugiej Strony i nie stanowi zmiany Umowy.

5

§ 5

1. Strony postanawiają, że obowiązującą formą odszkodowania będą kary umowne.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną za odstąpienie od umowy z przyczyn zależnych od Wykonawcy w wysokości 20% wynagrodzenia brutto określonego w § 3ust. 1.
3. Strony zastrzegają sobie prawo do odszkodowania uzupełniającego, przewyższającego wysokość kary umownej, do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
5. Termin wypłaty wynagrodzenia będzie uwarunkowany napływem transz dofinansowania z Instytucji Wdrażającej i z tytułu ewentualnego opóźnienia w wypłacie wynagrodzenia Wykonawca nie będzie rościł prawa do naliczania odsetek ustawowych za zwłokę.

§ 6

W razie ujawnienia wad w przedmiocie umowy, Zamawiający może żądać ich usunięcia wyznaczając w tym celu Wykonawcy odpowiedni termin, w którym Wykonawca zobowiązuje się wady te usunąć.

§ 7

1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonywania zmian postanowień zawartej Umowy, w szczególności zmiany Umowy mogą dotyczyć:
 - a) terminu wykonania przedmiotu Umowy;
 - b) zakresu zamówienia;
 - c) podwyższenia stawki podatku od towarów i usług (VAT) i w związku z tym wysokości wynagrodzenia brutto Wykonawcy,
 - d) zmian osób, o których mowa w § 4.
2. Zmiany, o których mowa w ust. 1 mogą nastąpić w następujących sytuacjach:
 - a) zmiana terminu wykonania przedmiotu Umowy może nastąpić w przypadku wystąpienia siły wyższej,
 - b) na skutek zmian wprowadzonych przez Zamawiającego,
 - c) zmiany przepisów powszechnie obowiązujących, na której skutek dojdzie do podwyższenia wysokości stawki podatku od towarów i usług,
3. Wszelkie zmiany postanowień umowy mogą nastąpić wyłącznie za zgodą stron, wyrażoną w formie pisemnego aneksu, pod rygorem nieważności.

§ 8

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania, niepublikowania, nieprzekazywania i niedostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek informacji i danych dotyczących:
 - 1) podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji Umowy;
 - 2) oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
 - 3) informacji i danych stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Wykonawcy w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity z 2003 r. Dz. U. 153, poz. 1503);
 - 4) innych informacji prawnie chronionych, które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub ostatecznych decyzji odpowiednich władz albo, gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
2. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym paragrafie.

3. Zamawiający w celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków powierza Wykonawca dane osobowe zwykle beneficjentów ostatecznych – imię nazwisko i adres. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania ich poufności i ochrony tych danych.

§ 9

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy obowiązujące w Rzeczypospolitej Polskiej, w szczególności Kodeksu cywilnego.

§ 10

Spory wynikłe na tle niniejszej umowy rozstrzygał będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.

§ 11

Umowę sporządzono w dwóch jednakowo brzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający:

Wykonawca:

Załączniki do umowy:

Załącznik nr 1 - Lista beneficjentów ostatecznych.