

## UMOWA DZ-220/97/21/....

zawarta w dniu 19.05.2020 roku w Puławach

pomiędzy

**Państwowym Instytutem Weterynaryjnym – Państwowym Instytutem Badawczym** w Puławach, al. Partyzantów 57, 24-100 Puławy, REGON 000080252, NIP 716-00-10-761, działającym w oparciu o wpis do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Lublin-Wschód w Lublinie z/s w Świdniku, pod numerem 0000118357, zwanym dalej w treści niniejszej umowy „**Zamawiającym**”, reprezentowanym przez:

- prof. dr hab. Krzysztof Niemczuk – Dyrektor

a:

firmą ..... z siedzibą ..... REGON ....., NIP ....., działającą w oparciu o wpis do ..... w ..... zwaną dalej w tekście umowy „**Wykonawcą**”, reprezentowaną przez:

- .....

Strony oświadczają, że niniejsza umowa została zawarta z pominięciem przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 2019), a przy zastosowaniu „Regulaminu dla zamówień na dostawę, usługi i roboty budowlane o wartości poniżej 130.000,00 zł”.

### § 1. Definicje

1. **Sprzęt** – centrala abonencka PABX użytkowana przez Zamawiającego o konfiguracji określonej w Załączniku nr 1.
2. **Usługi** – zakres czynności zawartych w niniejszej umowie świadczonych przez Wykonawcę względem sprzętu. Usługi zostały wymienione w Załączniku nr 2.
3. **Zgłoszenie serwisowe** – informacja przekazana do Wykonawcy dotycząca nieprawidłowości w funkcjonowaniu sprzętu, zmian w funkcjonalności sprzętu lub inne dotyczące sprzętu.
4. **Awaria** – zgłoszona przez Zamawiającego utrata funkcjonalności sprzętu.
5. **Czas reakcji** – czas, w którym Wykonawca podejmuje niezbędne czynności mające na celu weryfikację zgłoszenia pod względem formalnym i technicznym oraz informuje o planowanym terminie przystąpienia do zdalnego usunięcia awarii lub realizacji innego zgłoszenia serwisowego
6. **Czas usunięcia awarii** – czas od momentu przekazania przez Zamawiającego do Wykonawcy, zgłoszenia serwisowego do momentu zdalnego usunięcia awarii.

### § 2. Przedmiot umowy

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się wykonywać na warunkach określonych niniejszą umową usługi serwisowe sprzętu wymienionego w zał. Nr 1 do niniejszej umowy zlokalizowanego w siedzibie Zamawiającego w Puławach oraz usuwać awarię w/w sprzętu.
2. Szczegółowy zakres usług objętych niniejszą umową określa zał. Nr 2 do umowy.
3. Wykonawca przyjmuje zgłoszenia 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę. Czas reakcji serwisu wynosi 4 godziny. Czas usunięcia awarii wynosi 8 godzin. W przypadku zgłoszeń innych niż awaria, czas realizacji zgłoszenia serwisowego wynosi 24 godziny.
4. Następujące usługi nie będą objęte umową:
  - a) usługi, których konieczność świadczenia wynika z powodu zaniedbania, wypadku, nieprawidłowego użycia sprzętu, wadliwego zasilania prądem, nieprawidłowymi parametrami sieci telefonicznej, nieprawidłowymi parametrami środowiska eksploatacji sprzętu, a także użycia nośników danych dostarczonych przez inne podmioty niż Wykonawca oraz autoryzowani przez Wykonawcę partnerzy serwisowi,
  - b) usługi, których konieczność świadczenia wynika na skutek naprawy lub modyfikacji, nieprawidłowej konserwacji lub przeniesienia sprzętu przez inne podmioty niż Wykonawca lub autoryzowani przez Wykonawcę partnerzy serwisowi,
  - c) prace sieciowe,
  - d) moduł zasilający sprzęt (BMG, PU4DC, PU5DC, RG5DC).

5. Umowa nie obejmuje sprzętu zakupionego przez Zamawiającego w czasie trwania umowy. Dla takiego sprzętu wymagane będzie sporządzenie aneksu do umowy.
6. Zgłoszenie awarii może nastąpić:
  - a) faxem – na nr ..... całą dobę
  - b) drogą elektroniczną - na adres: .....
  - c) telefonicznie – telefon nr ..... całą dobę
7. Obowiązki stron:
  - a) Zamawiający zapewni Wykonawcy dostęp do sprzętu – zdalnie i w miejscu jego lokalizacji – oraz umożliwi użycie wyposażenia i środków niezbędnych do jego obsługi natychmiast po przybyciu Wykonawcy.
  - b) Wykonawca wyraża zgodę na dokonywanie napraw przez przedstawiciela Zamawiającego w zakresie niezbędnym do funkcjonowania sprzętu, w sytuacjach szczególnych, wymagających natychmiastowych działań mających zminimalizować skutki nieprawidłowej pracy sprzętu. Naprawy takie mogą być podejmowane wyłącznie na polecenie i pod nadzorem Wykonawcy.
  - c) Zamawiający wyznacza 2 pracowników uprawnionych do kontaktów z Wykonawcą i odpowiedzialnych za nadzór nad realizacją umowy:
    - .....
    - .....

### **§ 3. Wartość umowy i płatności**

1. Wynagrodzenie łączne za wykonanie usług serwisowych wynosi brutto ..... PLN (słownie złotych: .....), w tym 23% VAT.
2. Wynagrodzenie miesięczne za świadczenie usług serwisowych wynosi brutto ..... PLN (słownie złotych: .....), w tym 23% VAT.
3. Wynagrodzenie za godzinę pracy przy usunięciu awarii wynosi brutto ..... PLN (słownie złotych: .....), w tym 23% VAT.
4. Wynagrodzenie miesięczne, określone w ust. 2 będzie płatne po upływie każdego miesiąca świadczenia usług, na podstawie faktur VAT wystawionych przez Wykonawcę, w terminie 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego faktury VAT. Podstawą wystawienia faktury VAT jest wystawione przez Zamawiającego potwierdzenie jej wykonywania w danym miesiącu.
5. Wynagrodzenie za usunięcie awarii w wysokości iloczynu liczby przepracowanych przy usunięciu awarii godzin i wynagrodzenia określonego w ust. 3 będzie płatne na podstawie faktur VAT wystawionych przez Wykonawcę, w terminie 21 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego faktury VAT. Podstawą wystawienia faktury VAT jest wystawione przez Zamawiającego potwierdzenie wykonywania danej usługi.
6. Strony oświadczają, że są płatnikami podatku od towarów i usług VAT, uprawnionymi do wystawiania i otrzymywania faktur VAT.
7. Zamawiający zobowiązuje się do dokonywania wpłat wynagrodzenia przelewem na konto bankowe Wykonawcy, nr .....
8. Strony posiadają następujące numery NIP:
  - a) Zamawiający: 716-00-10-761
  - b) Wykonawca: .....
9. W przypadku nieuregulowania przez Zamawiającego należności w terminie określonym w ust. 4 i 5 Wykonawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
10. Zamawiający działając na podstawie art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 935) oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów tej ustawy.

### **§ 4. Odpowiedzialność i działanie siły wyższej**

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody w sprzęcie wyrządzone z winy Wykonawcy. Odpowiedzialność Wykonawcy nie obejmuje utraconych korzyści.
2. Wykonawca zapłaci zamawiającemu kary umowne w następujących przypadkach:
  - 1) 10% wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 2 za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w czasie reakcji serwisu, liczoną od upływu okresu określonego w § 2 ust.2,
  - 2) 30% wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 3 za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w usunięciu awarii, liczoną od upływu okresu określonego w § 2 ust.2,

- 3) 10% wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 2 za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki w realizacji zgłoszenia serwisowego innego niż awaria, liczoną od upływu okresu określonego w § 2 ust.2.
3. Wykonawca przedstawi każdorazowo przewidywany koszt usunięcia awarii. Akceptacja przewidywanego kosztu przez Zamawiającego, będzie warunkiem przystąpienia do usunięcia awarii przez Wykonawcę.
4. Zwłoka w usunięciu awarii, wynikające z oczekiwania na decyzję Zamawiającego, nie będzie skutkowało naliczaniem kar umownych, o których mowa w ust. 2 pkt 2.
5. Kara umowna powinna być zapłacona w terminie 7 dni od daty wystąpienia z żądaniem zapłaty. Zamawiający może w razie zwłoki w zapłacie kary potrącić należną mu kwotę z dowolnej należności Wykonawcy.
6. Zamawiającemu przysługuje odszkodowanie uzupełniające w przypadku gdy wysokość szkody przekracza wysokość zastrzeżonych kar umownych oraz w przypadkach, w których kary umowne nie zostały zastrzeżone.
7. Strony nie będą ponosiły odpowiedzialności ani nie będą zobowiązane nawzajem do wyrównania strat bezpośrednich lub pośrednich z tytułu niedotrzymania warunków niniejszej umowy ze względu na wystąpienie siły wyższej. O wystąpieniu siły wyższej strony winny informować się natychmiast po jej wystąpieniu w formie pisemnej.
8. W przypadku wystąpienia siły wyższej, niezależnie od zawiadomienia na piśmie, strony skontaktują się dla omówienia działań koniecznych, a zmierzających do złagodzenia jej skutków. Jeśli nie będzie to możliwe strony będą dążyć do rozwiązania niniejszej umowy bez szkody dla którejkolwiek ze stron.
9. Wykonawca, w celu efektywnego działania, zastrzega sobie prawo cedowania obowiązków wynikających z niniejszej umowy na partnerów serwisowych Wykonawcy.

#### **§ 5. Postanowienia końcowe**

1. Umowa wchodzi w życie i będzie realizowana po podpisaniu jej przez obie strony.
2. Umowa zostaje zawarta na 12 m-cy od dnia jej zawarcia.
3. Wszelkie spory wynikłe z realizacji niniejszej umowy, strony zobowiązują się rozstrzygać na drodze polubownej w terminie nie dłuższym niż 3 miesiące od zdarzenia powodującego spór. W przypadku nie dojścia do ugody, właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie Sąd właściwy ze względu na siedzibę Zamawiającego.
4. Wszystkie techniczne, handlowe i finansowe informacje dotyczące każdej ze stron objęte są tajemnicą, z wyłączeniem informacji znajdujących się w treści umowy. Każda ze stron zobowiązuje się, aby informacje objęte tajemnicą nie zostały ujawnione osobom trzecim.
5. Zmiany w treści umowy oraz w Załącznikach do niej, mogą być wprowadzone jedynie w formie aneksu podpisanego przez obie strony pod rygorem nieważności.
6. Każda ze stron ma prawo wypowiedzieć niniejszą umowę w każdej chwili jej trwania, z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia, którego bieg rozpoczyna się od ostatniego dnia miesiąca, w którym wypowiedzenie zostało doręczone. W takim przypadku strony dokonają wzajemnych rozliczeń i wyrównania należności wg stanu na dzień rozwiązania umowy.
7. Umowa może być wypowiedziana przez Zamawiającego za 7 dniowym okresem wypowiedzenia, liczonym od dnia otrzymania pisma wypowiedającego umowę, jeżeli Wykonawca dopuści się rażącego naruszenia zobowiązań wynikających z umowy. Za rażące naruszenie zobowiązań wynikających z umowy strony uznają w szczególności jako ważne przyczyny wypowiedzenia :
  - 1) trwająca ponad 3 dni zwłokę w czasie reakcji, w usunięciu awarii, realizacji zgłoszenia innego niż awaria, jednakże nie wcześniej niż po upływie dodatkowego terminu wyznaczonego przez Zamawiającego, nie krótszego niż 3 dni;
  - 2) naruszenie zobowiązania do zachowania poufności.
8. W wypadku rozwiązania umowy Wykonawca może żądać jedynie zapłaty należności za zrealizowaną część umowy.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odnośne przepisy Kodeksu Cywilnego.
10. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron, oba na prawach oryginału.
11. Wykonawca podpisze zobowiązanie do zachowania poufności informacji dla zewnętrznych podmiotów, którego wzór stanowi załącznik nr 3 do niniejszej umowy.

12. Zobowiązanie o którym mowa w pkt 11. będzie podpisane przez każdą osobę skierowaną przez Wykonawcę lub Podwykonawcę do realizacji zamówienia.

**Zamawiający**

**Wykonawca**

**Załączniki:**

1. Załącznik nr 1 – Wykaz sprzętu

2. Załącznik nr 2 – Wykaz usług

**Załącznik nr 1 – Wykaz sprzętu**

Lp.	Opis	Ilość
1.	Zduplikowany system kontroli	1
2.	Łącze SIP Trunk	1
3.	Linie miejskie analogowe (przełączanie awaryjne)	4
4.	Kanały E&M (do systemu przywoławczego)	4
5.	Linie wewnętrzne systemowe	351
6.	Linie wewnętrzne analogowe	112
7.	Zintegrowana poczta głosowa 8 kanałowa z komputerem (UPS 500 VA 230 V AC) w oparciu o serwer HP DL 380 2 GB RAM 3GHz + 2 HDD	200 skrzynek
8.	Platforma taryfikacyjna (komputer z drukarką, UPS 500 VA230 V AC	1
9.	Oprogramowanie zarządzające SAM	1
10.	DISA	1
11.	Modem do zdalnego nadzoru	1
12.	Automatyczna recepcjonistka	1
13.	Music on hold z zewnętrznego źródła	1
14.	Konferencja	1
15.	Oprogramowanie systemowe	1

**Załącznik nr 2 – Wykaz usług**

**1. Administracja sprzętem:**

- na każde zgłoszenie Zamawiającego następuje zdalna zmiana ustawień konfiguracji użytkowej, zgłoszenia przyjmowane będą 7 dni w tygodniu, 24/h na dobę, czas reakcji serwisu do 4 godzin.
- w zakres zmian ustawień konfiguracji użytkowej wchodzi elementy istniejącej funkcjonalności sprzętu Zamawiającego,
- zgłoszenie zmian może nastąpić drogą telefoniczną, faksową lub elektroniczną

**2. Okresowe testowanie i diagnostyka sprzętu:**

- przeгляд logów alarmowych,
- analiza błędów,
- kasowanie logów alarmowych,
- kontrola łączy ISDN,
- optymalizacja oprogramowania,
- korekta czasu systemowego,
- testowanie i diagnostyka wykonywana jest co miesiąc zdalnie.

### **3. Sporządzenie i aktualizacja kopii zapasowej:**

- a) kopia zapasowa (backup sprzętu) obejmuje ustawienia sprzętowe i programowe,
- b) właścicielem kopii zapasowej jest Wykonawca i na każde życzenie kopia zapasowa może być przekazana Zamawiającemu,
- c) kopia zapasowa jest wykonywana każdorazowo po dokonaniu zmian w konfiguracji.

### **4. Doradztwo i konsultacje:**

- a) pełne doradztwo techniczne i eksploatacyjne (wsparcie telefoniczne),
- b) konsultacje telefoniczne Zamawiającego bez ograniczeń czasowych.

### **5. Szkolenie:**

- a) szkolenie Zamawiającego z zakresu eksploatacji sprzętu,
- b) dostarczanie na życzenie Zamawiającego instrukcji do aparatów telefonicznych.

### **6. Administracja systemem taryfikacji FENIX for Windows**

### **7. Usuwanie awarii:**

W ramach umowy Wykonawca gwarantuje szybki czas usuwania awarii. Usuwanie awarii będzie płatne poza miesięcznym wynagrodzeniem za obsługę serwisową.