Egz. nr \_\_\_

**UMOWA nr** ………**/…/…./…./….**

zawarta w Warszawie dniu ……… **stycznia 2018** roku pomiędzy:

**Skarbem Państwa - Komendantem Głównym Policji** z siedzibą w Warszawie przy ul. Puławskiej 148/150, zwanym w treści Umowy **„Zamawiającym”**, reprezentowanym przez:

Przemysława WIĘCŁAWA – Dyrektora Biura Łączności i Informatyki KGP

……………………………. – Zastępcę Dyrektora Biura Łączności i Informatyki KGP

oraz przy kontrasygnacie

Małgorzaty KUBICKIEJ – Zastępcy Dyrektora Biura Finansów KGP

Aleksandry TYSZKI – Zastępcy Naczelnika Wydziału Finansowo-Księgowego Biura

Finansów KGP

a

firmą: **…………………………………………………………………………………………………**

**………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….**

zwaną w treści Umowy „**Wykonawcą**", reprezentowaną przez:

……………………………….. – Pełnomocnika

zwanymi dalej łącznie „**Stronami**”.

**§1**

**Definicje**

|  |  |
| --- | --- |
| **Aktywa Teleinformatyczne** | wszystkie aktywa mające charakter teleinformatyczny lub związek z aktywami teleinformatycznymi, takie jak: urządzenia, części składowe urządzeń, elementy infrastruktury sieciowej i telekomunikacyjnej oraz oprogramowanie, a także zasoby informacyjne dot. aktywów, jak np.: dokumentacja techniczna, polityki bezpieczeństwa itp. |
| **Awaria** | uszkodzenie wpływające na prace systemu, takie jak:   1. sytuację, w której urządzenie/system w ogóle nie funkcjonuje lub działa nieprawidłowo, 2. błędy oprogramowania lub problemy sprzętowe uniemożliwiające korzystanie z pojedynczych funkcjonalności systemu, 3. błędy oprogramowania lub problemy sprzętowe o charakterze nieciągłym, ale mające wpływ na usługę, 4. problem, którego usunięcie jest możliwe w wyniku zastosowania standardowych działań wynikających z procedur zgłaszania usterek do Centrum Zgłoszeniowego TAC (Technical Assistance Cisco). |
| **Czas Reakcji** | jest to czas od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego do momentu podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do usunięcia awarii |
| **Case Management** | to interfejs webowy udostępniony przez Wykonawcę za pośrednictwem protokołu http/https, umożliwiający Zamawiającemu w szybki i skuteczny sposób zgłaszanie Awarii oraz monitorowanie stanu realizacji zgłoszenia. |
| **Czas Usunięcia Awarii** | maksymalny czas, w którym Wykonawca zobowiązany jest wyeliminować zgłoszoną Awarię lub wprowadzić Procedurę Zastępczą. Czas Usunięcia Awarii liczony jest od momentu wysłania Zgłoszenia serwisowego do momentu potwierdzenia jej usunięcia przez uprawnionego przedstawiciela Zamawiającego. |
| **Dzień Roboczy** | oznacza każdy dzień tygodnia od poniedziałku do piątku w godzinach  8:00 – 16:00 za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczypospolitej Polskiej |
| **Konsultacja** | usługa świadczona przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego, polegająca na udzielaniu informacji związanych z funkcjonalnością i obsługą sprzętu oraz oprogramowania określonego w załącznikach do Umowy |
| **Procedura Zastępcza** | procedura zastosowana przez Wykonawcę do czasu docelowego usunięcia Awarii, zapewniająca funkcjonalność i wydajność Systemu sprzed awarii |
| **Siła Wyższa** | okoliczności pozostające poza kontrolą Strony i uniemożliwiające lub znacznie utrudniające wykonanie przez tę Stronę jej zobowiązań, których nie można było przewidzieć w chwili zawierania Umowy ani im zapobiec przy dołożeniu należytej staranności. Za Siłę Wyższą nie uznaje się niedotrzymanie zobowiązań przez kontrahenta – dostawcę Wykonawcy |
| **SZK OST** | System Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej |
| **System** | SZK OST, ChildAlert, WebEx |
| **AC (Technical Assistance Center)** | bezpośredni, rejestrowany dostęp do centrum pomocy technicznej producenta umożliwiający przez dwadzieścia cztery godziny na dobę pomoc w związku z używaniem serwerów, ich konfiguracją i rozwiązywaniem problemów dotyczących ich eksploatacji, łącznie z możliwością bezpośredniego otwierania przez Zamawiającego zgłoszeń serwisowych w centrum pomocy technicznej producenta TAC bez limitu na ilość zapytań |
| **Usługa serwisowa** | usługa serwisowa urządzeń serwerowych i peryferyjnych, zainstalowanych w systemach Zamawiającego, stanowiących przedmiot niniejszej Umowy. W zakres usługi serwisowej wchodzi wsparcie techniczne i wsparcie merytoryczne |
| **Wsparcie merytoryczne** | polega na udzielaniu porad, konsultacji oraz rozwiązywaniu bieżących problemów z zakresu administracji sprzętem. Zawiera również pomoc w realizacji konfiguracji lub rekonfiguracji wdrożonych funkcjonalności. |
| **Wsparcie techniczne** | polega na usuwaniu usterek wynikłych z błędnego działania oprogramowania oraz na wymianie lub naprawie uszkodzonych bądź wadliwe działających urządzeń lub ich elementów. Do wsparcia technicznego należy również zdiagnozowanie przyczyn i zidentyfikowanie usterki urządzenia, zapewnienie transportu z i do miejsca, w którym było eksploatowane, udostępnianie nowych wersji oprogramowania oraz poprawa błędów w istniejącym oprogramowaniu |
| **Zgłoszenie** | przekazanie Wykonawcy informacji o Awarii lub Konsultacji lub Wsparciu merytorycznym |

**§2**

**Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem umowy jest zakup wsparcia technicznego urządzeń SZK OST112 w ramach serwisu pogwarancyjnego urządzeń sieci OST112.
2. W ramach Przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usługi serwisowej opartej o kontrakty serwisowe producenta sprzętu i oprogramowania dla:
3. systemu ChildAlert;
4. systemu WebEx;
5. systemu bilingowego Kobi.
6. zapewnienia 100 godzin wsparcia merytorycznego.
7. Szczegółowy opis Przedmiotu umowy zawiera Załącznik nr 1 i 2 do Umowy.
8. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że – z zastrzeżeniem zmian dopuszczalnych przez przepisy prawa i Umowę – Przedmiot umowy zostanie zrealizowany zgodnie z treścią załącznika nr 1 i 2, z uwzględnieniem wszelkich zmian oraz wyjaśnień udzielonych w odpowiedzi na pytania Wykonawców, które miały miejsce w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy.
9. Ilekroć w dalszych postanowieniach Umowy mowa jest o serwisie bądź usłudze, bez bliższego oznaczenia, należy przez to rozumieć Przedmiot umowy, określony w ust. 1.
10. Postanowienia Umowy obowiązują od dnia jej zawarcia.

**§ 3**

**Organizacja projektu**

1. W celu bezpośredniego nadzoru nad realizacją Przedmiotu umowy Zamawiający na Koordynatora wyznacza **……………**, e-mail: ………………………….. nr  tel. ……………., a w przypadku jego nieobecności w pracy **……………………**,   
   e-mail: ……………………… , nr tel. …………………….
2. W celu bezpośredniego nadzoru nad realizacją Przedmiotu umowy Wykonawca na Koordynatora wyznacza **………………..**, nr tel. …………….., e-mail: …………………….   
   a w przypadku jego nieobecności w pracy **…………………….**, nr tel. …………….,   
   e-mail: …………………………………..
3. Każda ze Stron może zmienić swojego Koordynatora, informując o tym pisemnie drugą Stronę z co najmniej 3 dniowym wyprzedzeniem. Zmiana taka nie wymaga aneksu do Umowy.
4. Korespondencja pomiędzy Koordynatorami odbywać się będzie za pomocą: poczty elektronicznej, poczty kurierskiej lub faksów.

**§ 4**

**Zobowiązania stron**

* 1. Strony deklarują współpracę w celu realizacji Umowy. W szczególności Strony zobowiązane są   
     do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy, w tym na ewentualne opóźnienia. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza charakteru Umowy w zakresie dotyczącym Serwisu jako umowy o dzieło, ani też nie wyłącza ani nie ogranicza ewentualnej odpowiedzialności Stron.
  2. Językiem Umowy i językiem stosowanym podczas jej realizacji jest język polski. Dotyczy to także całej komunikacji między Stronami. Wszystkie Produkty oraz inne rezultaty prac – o ile Umowa nie stanowi inaczej – zostaną dostarczone w języku polskim.
  3. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania Przedmiotu umowy i zobowiązuje się do realizacji Umowy w terminie oraz z należytą starannością, z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru prowadzonej przez Wykonawcę działalności.
  4. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Przedmiot umowy w najwyższej jakości, odpowiadającej najlepszym standardom rynkowym i potrzebom Zamawiającego.
  5. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z Umową, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy. Informacje będą przekazywane w formie pisemnej Koordynatorowi Zamawiającego *w terminie 5 Dni Roboczych od otrzymania żądania.*
  6. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania   
     lub zakłócenia pracy infrastruktury Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów infrastruktury Zamawiającego, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły.
  7. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji Umowy, a także podczas korzystania z Systemu   
     w zakresie i na zasadach opisanych Umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi Umową i objętymi Wynagrodzeniem,   
     a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. Wszelkie ryzyka związane z szacowaniem ilości potrzebnych licencji lub innych uprawnień koniecznych do korzystania z Systemu zgodnie z Umową obciążają Wykonawcę.
  8. Zamawiający jest zobowiązany do współdziałania z Wykonawcą w granicach określonych prawem oraz Umową.
  9. W celu uniknięcia wątpliwości przyjmuje się, że jeżeli Strony nie zdefiniowały danego działania niezbędnego do prawidłowej realizacji Umowy jako obowiązku Zamawiającego, Stroną zobowiązaną do wykonania takiego działania jest Wykonawca.

**§ 5**

**Termin realizacji Umowy**

Usługa świadczona będzie, zgodnie z Załącznikiem nr 1 i 2, przez czas określony, tj. od dnia zawarcia umowy do dnia 31.01.2019 r.

**§ 6**

**Warunki płatności**

1. Wartość Przedmiotu umowy Strony ustalają na kwotę **………………. netto** (słownie złotych: ……………………. 00/100), co wraz z podatkiem VAT stanowi łącznie **………… zł brutto** (słownie złotych …………………………………………………………………… 00/100). Wartość brutto obejmuje podatek od towarów i usług VAT oraz wszelkie opłaty należne Wykonawcy z tytułu wykonania niniejszej Umowy.
2. Płatności za świadczoną Usługę, dokonywane będą z dołu, zgodnie z harmonogramem płatności stanowiącym załącznik nr 8 do Umowy.
3. Płatności dokonywane będą przelewem bankowym na rachunek Wykonawcy, wskazany na fakturze VAT, w terminie 30 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury VAT do siedziby **Biura Łączności i Informatyki KGP, ul. Wiśniowa 58, 02-520 Warszawa**.
4. Podstawą do wystawienia każdej faktury VAT będzie Protokół odbioru usługi podpisany przez Komisję do odbioru przedmiotu umowy i przedstawiciela Wykonawcy w 3 egzemplarzach. Protokół niniejszy będzie wystawiany i podpisywany po upływie każdego kolejnego okresu obowiązywania Umowy (zgodnego z harmonogramem płatności).
5. Za datę zapłaty Strony ustalają dzień, w którym Zamawiający wydał bankowi polecenie przelewu Wynagrodzenia na rachunek bankowy Wykonawcy.
6. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawienia faktur VAT bez podpisu Zamawiającego.
7. Wszelkie rozliczenia finansowe między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich.
8. Wykonawca, przed podpisaniem Umowy, wniesie zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w wysokości 10% wartości brutto Przedmiotu umowy tj. kwotę **…………. zł** (słownie złotych: ………………………………. 00/100) w pieniądzu.
9. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy w terminie 30 dni od dnia wykonania Przedmiotu umowy i uznania go przez Zamawiającego za należycie wykonane, o ile nie zostanie zaliczone na poczet uzasadnionych roszczeń Zamawiającego.
10. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia zabezpieczenia w gwarancjach bankowych lub ubezpieczeniowych, gwarancja bankowa lub ubezpieczeniowa będzie nieodwołalna, bezwarunkowa, płatna na każde pierwsze żądanie Zamawiającego.
11. Jeżeli z uwagi na przedłużenie terminu realizacji Umowy, wynikające z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, zabezpieczenie wniesione w formie gwarancji bankowych, ubezpieczeniowych lub poręczeniach wygasałoby przed upływem przedłużonego terminu realizacji Umowy, Wykonawca na 7 Dni Roboczych przed wygaśnięciem tego zabezpieczenia przedstawi Zamawiającemu stosowny aneks do gwarancji/poręczenia lub nową gwarancję/poręczenie lub wpłaci odpowiednie zabezpieczenie w formie pieniądza.
12. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na bezpośrednie potrącenie przez Zamawiającego z zabezpieczenia wszelkich należności powstałych w wyniku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy.

**§ 7**

**Procedura odbioru**

Procedury odbioru Usługi zostały określone w załączniku nr 3 do Umowy.

**§ 8**

**Kary umowne**

1. Wykonawca odpowiada za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu, w tym również za szkodę wyrządzoną przez osoby, którymi Wykonawca posłużył się przy wykonywaniu Umowy, chyba,  
    że szkoda została spowodowana działaniem Siły Wyższej, wyłączną winą Zamawiającego lub osoby trzeciej, za którą Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
2. Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu następujące kary umowne:
3. 15% wartości brutto określonej w § 6 ust. 1 Umowy w razie odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy w całości lub części przez Wykonawcę lub Zamawiającego z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność spoczywa na Wykonawcy,
4. 1 000 zł brutto, w przypadku przekroczenia wymaganego czasu usunięcia awarii, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
5. 600 zł brutto w przypadku przekroczenia terminu dostarczenia dokumentu, o którym mowa w rozdz. I pkt 1 załącznika nr 3 do Umowy, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
6. 500 zł brutto, w przypadku przekroczenia wymaganego czasu na zapewnienie Zamawiającemu dostępu do centrum pomocy technicznej producenta TAC (Technical Assistance Center), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia,
7. 300 zł brutto za każdy rozpoczęty dzień przekroczenia czasu trwania Procedur Zastępczych,
8. 100 zł brutto w przypadku nieuzyskania przez Zamawiającego Konsultacji, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w uzyskaniu Konsultacji,
9. 100 zł brutto za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w przystąpieniu do realizacji wsparcia merytorycznego.
10. Zapłata lub obowiązek zapłaty kar umownych, o których mowa w ust. 2 lit. b – g, nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku należytego wykonania Umowy.
11. Prawo naliczenia kar umownych, o których mowa w ust. 2 lit. b - g, nie ma zastosowania w przypadku, gdy opóźnienie wynika z winy Zamawiającego.
12. Kary umowne podlegają łączeniu.
13. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy. Doręczenie Wykonawcy, wystawionej przez Zamawiającego noty obciążeniowej, w której określono: kwotę naliczonych kar umownych, podstawę ich naliczenia oraz wprowadzono oświadczenie o ich potrąceniu z wynagrodzenia, zastępuje wezwanie do zapłaty oraz oświadczenie Zamawiającego o potrąceniu kar umownych.
14. W wypadku, gdy łączna wysokość kar umownych przekroczy 100% łącznego wynagrodzenia brutto, określonego w § 5 ust. 1 Umowy, Zamawiający może od umowy odstąpić w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach bez wyznaczania dodatkowego terminu.
15. Niezależnie od kar umownych, Stronom przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych prawa cywilnego, jeżeli poniesiona szkoda przekroczy wysokość zastrzeżonych kar umownych.
16. Żadna Strona nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań w ramach Umowy, jeżeli takie niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest wynikiem Siły Wyższej.
17. W przypadku zaistnienia okoliczności Siły Wyższej, Strona, która powołuje się na te okoliczności, niezwłocznie zawiadomi drugą Stronę na piśmie o jej zaistnieniu i przyczynach.
18. W razie zaistnienia Siły Wyższej wpływającej na termin realizacji Umowy, Strony zobowiązują się w terminie 14 (czternastu) dni kalendarzowych od dnia zawiadomienia, ustalić nowy termin wykonania Umowy lub ewentualnie podjąć decyzję o odstąpieniu od Umowy.

**§ 9**

**Wymogi dla Wykonawcy**

* 1. Zamawiający daje Wykonawcy prawo do wykorzystania informacji technicznych, przekazanych mu przez Zamawiającego, w celu poprawy jakości usługi zgodnie z wymaganiami Zamawiającego – pod warunkiem zachowania poufności, o której mowa w ust. 2.
  2. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać tajemnicy i poufności informacji uzyskanych w trakcie wykonania tej Umowy oraz nie ujawniać ich komukolwiek poza uprawnionymi pracownikami Wykonawcy i tylko w celu prawidłowego wykonania tej Umowy. Podjęte zobowiązanie zostaje w mocy w czasie trwania Umowy i przez 2 lata po jej zakończeniu.
  3. Wykonawca, przed zawarciem Umowy, przedstawił Zamawiającemu – do akceptacji, listę osób z jego strony, uprawnionych do czynności serwisowych. W celu zapewnienia kontroli osób uzyskujących dostęp do policyjnych zasobów, w tym Aktywów Teleinformatycznych, Wykonawca wraz z listą osób dostarczył:

1. dla każdej osoby zgłoszonej do realizacji Umowy potwierdzoną za zgodność z oryginałem kserokopię aktualnego zaświadczenia o niekaralności lub alternatywnie dokument wygenerowany elektronicznie przez system e-Platforma Ministerstwa Sprawiedliwości. Zaświadczenie musi być wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed dniem zawarcia Umowy. Kierowane do Krajowego Rejestru Karnego zapytanie o udzielenie informacji o osobie, powinno dotyczyć kartoteki karnej. Ponadto w ww. formularzu nie należy wypełniać pkt 11 pn. *Wskazanie postępowania, w związku z którym zachodzi potrzeba uzyskania informacji o osobie*. W przypadku osób mających miejsce zamieszkania poza terytorium Polski tłumaczenie przysięgłe oraz oryginał, lub potwierdzoną za zgodność kopię, zaświadczenia o niekaralności wydanego przez właściwy terytorialnie urząd, równoważny polskiemu Krajowemu Rejestrowi Karnemu, wystawione nie wcześniej niż 3 miesiące przed dniem zawarcia Umowy.
2. oświadczenie o zachowaniu poufności dla każdej osoby realizującej Umowę, którego wzór określa załącznik nr 7 do Umowy,
   1. Zamawiający dopuści do realizacji Przedmiotu umowy jedynie osoby legitymujące się dokumentami określonymi w ust. 3.
   2. Zamawiający dopuszcza zmianę listy osób wykonujących czynności serwisowe. Warunkiem akceptacji przez Zamawiającego nowej listy jest spełnienie wymogu, o którym mowa w ust. 3, z zastrzeżeniem, że dokument dot. niekaralności nie będzie wystawiony wcześniej niż 3 miesiące od przekazania.

**§ 10**

**Prawa własności intelektualnej**

1. Zamawiającemu przysługują prawa licencyjne do wyszczególnionego w Załączniku nr 1 do Umowy oprogramowania na podstawie wcześniej zawartych umów.
2. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że dostarczone w ramach wykonywania Umowy utwory, w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych, w tym oprogramowanie, uaktualnienia, aktualizacje i nowe wersje oprogramowania, ani korzystanie z nich przez Skarb Państwa – Zamawiającego oraz inne osoby zgodnie z Umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, ani praw do baz danych.
3. Z chwilą zapłaty przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia za wykonanie Umowy Wykonawca udzieli Zamawiającemu licencji („Licencji”) uprawniającej Zamawiającego do korzystania z dostarczonego oprogramowania oraz dostarczonej dokumentacji, na czas nieokreślony, na nieograniczoną liczbę użytkowników z możliwością jej wypowiedzenia z zachowaniem 10-letniego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego.
4. Udzielenie licencji na korzystanie z oprogramowania, uaktualnień, aktualizacji i nowych wersji Oprogramowania następuje bezwarunkowo w chwili ich dostarczenia do Zamawiającego.
5. Z chwilą udzielenia licencji na korzystanie z oprogramowania, uaktualnień, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania własność nośników, na których utrwalono ich egzemplarze przechodzi na Skarb Państwa - Zamawiającego.
6. Dla uniknięcia wątpliwości Strony postanawiają, że w zakresie oprogramowania, którego nie jest producentem Wykonawca, licencja dla Zamawiającego zostanie udzielona na warunkach producenta oprogramowania.
7. Licencje, o których mowa w Umowie udzielone zostaną na warunkach nie gorszych niż stosowane standardowo przez producenta oprogramowania, a także nie mogą być sprzeczne z Umową. Wykonawca dostarcza to oprogramowanie i jego uaktualnienia, aktualizacje i nowe wersje oprogramowania wraz z licencją producenta oraz dokumentacją producenta.
8. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że w przypadku oprogramowania, uaktualnień, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania, którego nie jest producentem, uzyskał zgodę producenta lub podmiotu upoważnionego przez producenta, na korzystanie z oprogramowania, uaktualnień, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania na zasadach określonych w Umowie, w tym na przekazywanie dokumentów zawierających warunki licencji.
9. Jeżeli Zamawiający poinformuje Wykonawcę o jakichkolwiek roszczeniach osób trzecich zgłaszanych wobec Zamawiającego w związku z użytkowaniem programowania lub jego aktualizacji, w tym zarzucających naruszenie praw własności intelektualnej, Wykonawca podejmie wszelkie działania mające na celu zażegnanie sporu i poniesie w związku z tym wszelkie koszty, w tym koszty zastępstwa procesowego od chwili zgłoszenia roszczenia oraz koszty odszkodowań. W szczególności, w razie wytoczenia przeciwko Zamawiającemu powództwa z tytułu naruszenia praw własności intelektualnej, Wykonawca wstąpi do postępowania w charakterze strony pozwanej, a w razie braku takiej możliwości wystąpi z interwencją uboczną po stronie Zamawiającego.
10. Ponadto, jeśli używane oprogramowanie i jego aktualizacje staną się przedmiotem jakiegokolwiek powództwa Strony lub osoby trzeciej o naruszenie praw własności intelektualnej, jak wymieniono powyżej, Wykonawca może na swój własny koszt wybrać jedno z poniższych rozwiązań:
11. uzyskać dla Zamawiającego prawo dalszego użytkowania aktualizacji oprogramowania, lub
12. zmodyfikować aktualizacje oprogramowania tak, żeby było zgodne z Umową, ale wolne od jakichkolwiek wad lub roszczeń osób trzecich.
13. Strony potwierdzają, że żadne z powyższych postanowień nie wyłącza:

1) możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania na zasadach ogólnych kodeksu cywilnego lub wykonania uprawnień przez Zamawiającego wynikających z innych ustaw, ani

2) dochodzenia odpowiedzialności z innych tytułów określonych w Umowie, a w szczególności określonych w § 8.

**§ 11**

**Zmiany Umowy**

* + 1. Zmiana Umowy dopuszczalna jest w zakresie i na warunkach przewidzianych przepisami Ustawy Pzp, w szczególności:
    2. stosownie do art. 144 ust. 1 pkt 1 Ustawy Pzp, Zamawiający przewiduje możliwość wprowadzenia do Umowy zmian opisanych w ustępach poniżej:
       1. w przypadku zakończenia wytwarzania oprogramowania lub innego produktu objętego Umową lub wycofania ich z produkcji lub z obrotu na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, lub zakończeniu wsparcia urządzenia przez producenta, Zamawiający dopuszcza zmianę polegającą na dostarczeniu produktu zastępczego o parametrach spełniających wymagania określone w SIWZ;
       2. w przypadku ujawnienia się powszechnie występujących wad oferowanego przedmiotu zamówienia Zamawiający dopuszcza zmianę w zakresie przedmiotu umowy polegającą na zastąpieniu danego produktu produktem zastępczym, spełniającym wszelkie wymagania przewidziane w SIWZ dla produktu zastępowanego, rekomendowanym przez producenta lub wykonawcę w związku z ujawnieniem wad.
    3. nastąpiła zmiana wysokości podatku od towarów i usług VAT;
  1. Zmiany, o których mowa w ust powyżej, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności,   
     w formie aneksu.

**§ 12**

**Wypowiedzenie i odstąpienie od Umowy**

* + - 1. Jeżeli Wykonawca będzie wykonywał prace lub świadczył usługi w sposób wadliwy lub sprzeczny z Umową, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zmiany sposobu wykonywania i wyznaczy mu w tym celu termin, nie krótszy niż 30 dni kalendarzowych. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Zamawiający będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania terminów wypowiedzenia oraz będzie uprawniony do żądania zapłaty kary umownej w wysokości określonej w § 8 ust. 2 lit a).
      2. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odstąpienia od Umowy w przypadku

wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy. Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W tym przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy do daty odstąpienia od Umowy;

1. Odstąpienie/wypowiedzenie Umowy powinno nastąpić poprzez złożenie stosownego oświadczenia woli w formie pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. Odstąpienie wywołuje skutki z chwilą doręczenia, z tym, że dla zachowania terminu na odstąpienie wystarczy wysłanie oświadczenia o odstąpieniu przesyłką rejestrowaną na adres Strony przeciwnej wskazany w komparycji Umowy albo na aktualny adres KRS.
2. Z chwilą rozwiązania, odstąpienia lub wygaśnięcia Umowy z jakiegokolwiek powodu Zamawiający zapłaci na rzecz Wykonawcy wynagrodzenie za Usługi potwierdzone zatwierdzonym Protokołem odbioru usługi.
3. Odstąpienie od Umowy nie powoduje wygaśnięcia roszczeń o zapłatę kar umownych powstałych w czasie obowiązywania Umowy (w tym roszczenia o zapłatę kary umownej z powodu odstąpienia od Umowy).

**§ 13**

**Inne postanowienia**

1. Przy prowadzeniu korespondencji w sprawach związanych z wykonywaniem Umowy obowiązywać będzie forma pisemna.
2. W razie pilnej potrzeby zawiadomienia mogą być przesyłane faksem na nr wskazany w ust. 3.
3. Ustala się następujące adresy i numery faksów Stron, dla potrzeb korespondencji i składania zawiadomień:
4. Wykonawcy:

**…………..**

**…………………………………………….**

**Faks: …………………….**

1. Zamawiającego:

**Biuro Łączności i Informatyki**

**Komendy Głównej Policji**

**02-520 Warszawa, ul. Wiśniowa 58**

**Faks: + 48 /22/ 60 133 25**

**§ 14**

**Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie należności Wykonawcy wynikające z Umowy objęte są zakazem sprzedaży oraz cesji wierzytelności (w tym również odsetek) i nie mogą być przelane na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego, ustawy Prawo zamówień publicznych i ustawy prawo autorskie i prawa pokrewne.
3. W przypadku zaistnienia sporu, Strony zobowiązują się w terminie 14 (czternastu) dni od daty jego zaistnienia, rozstrzygnąć spór w sposób polubowny. W razie braku możliwości polubownego załatwienia sporu, sprawa zostanie poddana rozpoznaniu przez Sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. W czasie realizacji Umowy, Wykonawca może skorzystać jedynie z podwykonawcy, którego wskazał w złożonym formularzu ofertowym do ………….. Ponadto, Wykonawca może skorzystać z podwykonawcy wyłącznie w zakresie wskazanym formularzu ofertowym.
5. Wykonawca powierzając podwykonawcy do wykonania Przedmiot umowy odpowiada za jego działania, jak za działania własne.
6. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek rozbieżności pomiędzy postanowieniami zawartymi w załącznikach do Umowy a warunkami ustalonymi w Umowie, wiążące są postanowienia Umowy.
7. Umowę sporządzono w 4 (czterech) jednobrzmiących egzemplarzach, z których 3  (trzy) egzemplarze otrzymuje Zamawiający i 1 (jeden) egzemplarz otrzymuje Wykonawca.
8. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania przez obie Strony.
9. Załączniki stanowiące integralną część Umowy:

Załącznik nr 1 – Szczegółowy opis Przedmiotu umowy,

Załącznik nr 2 – Warunki wymogi świadczenia usługi serwisowej,

Załącznik nr 3 – Procedura odbioru usługi,

Załącznik nr 4 – Protokół odbioru usługi,

Załącznik nr 5 – Protokół naprawy,

Załącznik nr 6 – Formularz zgłoszenia serwisowego,

Załącznik nr 7 – Oświadczenie o zachowaniu poufności,

Załącznik nr 8 – Harmonogram płatności,

Załącznik nr 9 – Protokół odbioru dokumentu.

**ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**

Załącznik nr 1 do umowy nr ……../../…./../..

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU UMOWY**

**Wstęp**

Zamawiający użytkuje System Zintegrowanej Komunikacji Ogólnopolskiej Sieci Teleinformatycznej (SZK OST). System Zintegrowanej Komunikacji OST112 jest częścią Sieci Operatorskiej OST112 umożliwiająca realizację usług, dla potrzeb użytkowników OST112. Celem zamówienia jest zakup usługi serwisowej i przedłużenia kontraktów serwisowych dla SZK OST.

**Definicje:**

Usługa serwisowa – świadczona przez Wykonawcę Usługa serwisowa urządzeń serwerowych   
i peryferyjnych, zainstalowanych w systemach Zamawiającego, stanowiących przedmiot niniejszej Umowy. W zakres usługi serwisowej wchodzi wsparcie techniczne i wsparcie merytoryczne.

Wsparcie techniczne — polega na usuwaniu usterek wynikłych z błędnego działania oprogramowania oraz na wymianie lub naprawie uszkodzonych bądź wadliwe działających urządzeń albo ich elementów składowych. Do wsparcia technicznego należy również zdiagnozowanie przyczyn   
i zidentyfikowanie usterki urządzenia, zapewnienie transportu z i do miejsca, w którym było eksploatowane, udostępnianie nowych wersji oprogramowania oraz poprawa błędów w istniejącym.

Wsparcie merytoryczne — polega na udzielaniu porad, konsultacji oraz rozwiązywaniu bieżących problemów z zakresu administracji sprzętem. Zawiera również pomoc w realizacji konfiguracji lub rekonfiguracji wdrożonych funkcjonalności.

Czas reakcji — jest to czas od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego do momentu podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do usunięcia awarii;

Dni robocze - wszystkie dni od poniedziałku do piątku, oprócz dni ustawowo wolnych od pracy.

**Przedmiot zamówienia**

Przedmiotem zamówienia jest świadczenie przez Wykonawcę usługi serwisowej opartej   
o kontrakty serwisowe producenta sprzętu i oprogramowania dla:

1. system ChildAlert;

2. system WebEx;

3. system bilingowego Kobi.

Dodatkowo Wykonawca zapewni 100 godzin wsparcia merytorycznego.

1.1. System ChildAlert

Zadanie to obejmuje objęcie przez Wykonawcę usługą serwisową całego systemu ChildAlert. Zamawiający użytkuje system Child Alert, oparty o rozwiązanie firmy Cisco Systems tj. Cisco Contact Center Express (CCX) w wersji 9.0. W ramach systemu CCX pracuje jednocześnie 8 agentów premium i jeden supervisor z możliwością pobierania danych z zewnętrznych źródeł typu baza danych SQL   
z wykorzystaniem protokołu HTTP/XML (całkowita liczba licencji premium w posiadaniu zamawiającego wynosi 23). System CCX pracuje w parciu o serwer UCS-M3-C220   
o numerze produktu UCS-SP6-C220E, wraz z odpowiednim wyposażeniem przedstawionym w tabeli 1. System CCX został uruchomiony w środowisku wirtualnym VMware ESXi 5.5 w oparciu o produkt R-VMW-UC-FND5-K9. Agenci systemu zostali wyposażeni w 8 zestawów nagłownych firmy JABRA typ Pro9450 Flex Duo.

Zamawiającego oczekuje objęcia serwisem całego systemu, sprzętu i oprogramowania.

W zakresie przedłużenia producenckich kontraktów serwisowych należy uwzględnić:

1. Kontrakt na serwer z oprogramowaniem wirtualizacyjnym. Serwer UCS-SP6-C220E z R-VMW-UC-FND5-K9 (hardware SN:FCH1738V0U5 serwis SNT ważny do 31.01.2018r. należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019r., software R-VMW-UC-FND5-K9 PAK:1471069068 serwis ECMU ważny do 31.01.2018 r. należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019r.)
2. Tabela 1.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Lp. | Numer produktu | Opis | Ilość |
| **1.0** | **UCS-SP6-C220E** | UCS SP C220 SFF ENTRY w /2xE5-2609 32GB 5709 NIC SAS 2008M | 1 |
| 1.0.1 | CON-SNT-SP6C220E | Smart Play C220 M3 Server | 1 |
| 1.1 | CAB-9K10A-EU | Pow er Cord 250VAC 10A CEE 7/7 Plug EU | 2 |
| 1.2 | UCSC-RAID-11-C220 | Cisco UCS RAID SAS 2008M-8i Mezz Card for C220 (0/1/10/5/50) | 1 |
| 1.3 | UCSC-RAIL1 | Rail Kit for C220 C22 C24 rack servers | 1 |
| 1.4 | N20-BBLKD | UCS 2.5 inch HDD blanking panel | 8 |
| 1.5 | N2XX-ABPCI03-M3 | Broadcom 5709 Quad Port 1Gb w /TOE iSCSI for M3 Servers | 1 |
| 1.6 | UCS-CPU-E5-2609 | 2.4 GHz E5-2609/80W 4C/10MB Cache/DDR3 1066MHz | 2 |
| 1.7 | UCS-MR-1X082RY-A | 8GB DDR3-1600-MHz RDIMM/PC3-12800/dual rank/1.35v | 4 |
| 1.8 | UCSC-HS-C220M3 | Heat Sink for UCS C220 M3 Rack Server | 2 |
| 1.9 | UCSC-PCIF-01F | Full height PCIe filler for C-Series | 1 |
| 1.10 | UCSC-PSU-650W | 650W pow er supply for C-series rack servers | 2 |
| **2.0** | **A03-D500GC3=** | 500GB 6Gb SATA 7.2K RPM SFF hot plug/drive sled mounted | 4 |
| **3.0** | **UCS-RAID9271CV-8I=** | MegaRAID 9271CV w ith 8 internal SAS/SATA ports w ith Supercap | 1 |
| **4.0** | **UCSC-SD-16G-C220=** | 16GB SD Card Module for C220 servers | 1 |
| **5.0** | **R-VMW-UC-FND5-K9** | Cisco UC Virt. Foundation 5.x (2-Socket) | 1 |

1. Kontrakty na 23 agentów premium systemu CCX. Kontrakt serwisowy na 15 agentów premium PAK 4831J31ED12, nie wymaga przedłużenia. Kontrakt serwisowy na 3 agentów premium L-CCX-90-A-P-LIC PAK:4831J794C2D wymaga przedłużenia co najmniej do 31.07.2018r. Kontrakt serwisowy na 5 agentów premium L-CCX-90-A-P-LIC PAK:4831J39C3EB wymaga przedłużenia co najmniej do 31.07.2018r.
2. Kontrakt na serwer IBM/Lenovo x3650 M4 HD SN:06CMPPW. Aktualnie posiadany przez Zamawiającego kontrakt serwisowy nr ZBCQFD jest aktywny do 31.01.2018r. Zamawiający oczekuje jego przedłużenia co najmniej do 31.01.2019 r.

Dodatkowo Zamawiający wymaga objęcia przez Wykonawcę serwisem od 31.01.2018r. do co najmniej 31.01.2019r. 8 zestawów nagłownych JABRA Pro9450 Flex Duo, w które zostali wyposażeni agenci systemu ChildAlert. Po stronie Wykonawcy pozostaje również przywrócenie pełnej sprawności całości systemu po awarii.

1.2. System WebEx

Zadanie to obejmuje objęcie przez Wykonawcę usługą serwisową całego systemu WebEx. Całe środowisko aplikacyjne, związane z systemem WebEx, zostało zainstalowane w środowisku zwirtualizowanym, na platformie sprzętowej Unified Computing System model UCS-220 M4S firmy Cisco Systems, której ukompletowanie pzedstawia tebela 2. Serwer wykorzystuje platformę „bare-metal supervisor”, czyli tzw. wirtualizator. Dla wdrożonego rozwiązania wykorzystano produkt firmy VMware: ESX w wersji vSphere 6 Standard. Wspólnie z maszynami wirtualnymi Admin i Media systemu WebEx zainstalowana została maszyna wirtualna systemu zarządzania wirtualizatorami VMWare – vCenter w wersji 6.0. vCenter zarządza maszynami wirtualnymi: Admin i Media systemu WebEx. Serwer IRP, który został uruchomiony w strefie DMZ jest zarządzany odrębnym dedykowanym vCenter, osadzonym na tej samej maszynie hardwarowej na której osadzono IRP.

W zakresie przedłużenia producenckich kontraktów serwisowych należy uwzględnić:

Kontrakt na serwer z oprogramowaniem wirtualizacyjnym. Kontrakt na oprogramowanie wirtualizacujne nr. 765813697 dotyczący VMware vSphere 6 Standard iVMware vCenter Server 6 Standard for vSphere 6 ważny do 30.09.2018 r. należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019 r. Kontrakt na serwer UCSC-C220-M4S SN:FCH2033V00B typu UCSD6 należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019r. Kontrakty na oprogramowanie systemu WebEx NS/PAK: 5781J5388A8 i 1838350421 należy przedłużyć do 31.01.2019r. Wykonawca będzie również zobowiązany do przeprowadzenia migracji systemu WebEx do wyższej wersji na żądanie Zamawiającego.

Kontrakt serwisowy na Webex Meetings Serwer 2.x i 50 userów WBX Meetings Serwer 2.x Initial Licenses WBXMTSVR2-USR-K9 należy przedłużyć co najmniej do 31.01.2019 r.

Tabela 2.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Poz. | Nazwa towaru | Ilość | Jedn. |
| 1 | UCSC-DLOM-01 | 1 | szt. |
| 2 | UCSC-C220-M4S               SN: FCH2033V00B | 1 | szt. |
| 3 | UCS-SD-32G-S | 2 | szt. |
| 4 | UCSC-PSU1-770W | 2 | szt. |
| 5 | UCS-MR-1X162RU-A | 8 | szt. |
| 6 | UCSC-MRAID12G | 1 | szt. |
| 7 | UCS-CPU-E52697D | 2 | szt. |
| 8 | UCSC-MRAID12G-2GB | 1 | szt. |
| 9 | UCS-HD600G15K12G | 8 | szt. |

1.3. System bilingowy Kobi;

Zamawiający posiada system bilingowy Kobi z licencją na 2000 linii. System bilingowy obsługuje Cisco Unified Call Manager w wersji 8.6.2. Zadanie obejmuje zapewnienie wsparcia dla systemu taryfikacyjnego w tym wykonywania aktualizacji przez okres od dnia 20.09.2018 r. do 31. 01. 2019 r. Wsparcie obejmuje również usuwanie błędów w poprawnej pracy systemu taryfikacyjnego w miejscu instalacji czyli w siedzibie Komendy Głównej Policji w obrębie Warszawy. Zamawiający nie przewiduje możliwości prowadzenia prac zdalnie poza siecią Zamawiającego.

Wykonawca gwarantuje wsparcie techniczne dla uruchomionego systemu taryfikacyjnego gwarantujące poprawną prace systemu, dostęp do poprawek i aktualizacji, poprawną pracę   
w przypadku migracji na wyższą wersję Cisco Unified Call Managera w czasie obowiązywania umowy, usuwanie usterek przez wsparcie techniczne Wykonawcy w miejscu instalacji systemu.

1.4. 100 godzin wsparcia merytorycznego;

1. Usługa wsparcia merytorycznego powinna być dostępna do wykorzystania 5 dni w tygodniu w godzinach 8-16.
2. Wsparcie merytoryczne realizowane będzie przez zespół inżynierów zdolnych do obsługi zaawansowanego wsparcia technicznego, posiadających stosowne kwalifikacje potwierdzone certyfikatami, o których mowa w pkt. 22 załącznika nr 2 do umowy.
3. W przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego zapotrzebowania na wsparcie merytoryczne, Wykonawca zobowiązany jest do realizacji wsparcia w ciągu następnego dnia roboczego, nie później niż 12 godzin od zgłoszenia.
4. Godziny do wykorzystania w ramach wsparcia merytorycznego mogą być zlecone do wykorzystania wyłącznie przez upoważnione osoby, przez Naczelnika Wydziału Technicznego Wsparcia Systemu Powiadamiania Ratunkowego Biura Łączności i Informatyki Komendy Głównej Policji lub jego Zastępcę.
5. W zakres zaawansowanego wsparcia merytorycznego wchodzą następujące działania:
   1. przygotowywanie i wdrażanie zaleceń konfiguracyjnych mających na celu dostosowanie systemu do aktualnych potrzeb Zamawiającego oraz jego optymalizację pod względem wydajnościowym i niezawodnościowym;
   2. usuwanie awarii spowodowanych konfiguracją urządzeń i systemów;
   3. analizy środowiska sieciowego i telefonicznego pod kątem bezpieczeństwa;
   4. wsparcie w obsłudze przedłużających się zgłoszeń serwisowych w ramach usługi spowodowane problemami z ich zdiagnozowaniem przez pracowników Zamawiającego;
   5. szczegółowe analizy i pomoc w rozwiązywaniu najbardziej istotnych problemów technicznych (niedostępność systemu, krytyczne awarie i awarie oraz pozostałe zgłoszenia o dużej częstotliwości);
   6. udział w konferencjach z zakresu wdrażania nowych systemów lub usług;
   7. pozostałe prace uzgodnione między stronami.
6. Koordynatorzy Stron zobowiązani są do prowadzenia rejestru godzin wykorzystanych przez Zamawiającego w ramach wsparcia merytorycznego.

Załącznik nr 2 do umowy nr ……../../…./../..

**WARUNKI I WYMOGI ŚWIADCZENIA USŁUGI SERWISOWEJ**

* + - 1. Usługa obejmuje wsparcie techniczne i merytoryczne, w zakresie sprzętu i oprogramowania wskazanego w Szczegółowym Opisie Przedmiotu Umowy.
      2. Przedłużone producenckie kontrakty serwisowe muszą umożliwiać migrację oprogramowania, którego dotyczą do najnowszej wersji udostępnianej przez producenta.
      3. Serwis świadczony ma być w miejscu instalacji Sprzętu, jeżeli okaże się to niemożliwe Wykonawca poniesie koszty związane z transportem każdego sprzętu do serwisu   
         i z powrotem wyjmując i pozostawiając Zamawiającemu dyski. W przypadku gdy zajdzie konieczność zabrania sprzętu lub jego elementu składowego do serwisu, Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć – na czas przedłużającej się naprawy – sprzęt wolny od wad równoważny funkcjonalnie.
      4. W okresie świadczenia usług serwisowych Wykonawca zapewni Zamawiającemu dostęp do nowych stabilnych udostępnianych przez producenta wersji oprogramowania, sygnatur oraz publikowanych poprawek.
      5. Wykonawca przekaże, dostępne kanały komunikacyjne z serwisem.
      6. Wykonawca będzie dysponował, w okresie realizacji zamówienia, własnym centrum przyjmowania zgłoszeń serwisowych pracującym 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365 dni w roku, które zapewni przyjmowanie zgłoszeń przez własną stronę internetowa www (z możliwością podglądu statusu złożonego zgłoszenia) oraz drogą elektroniczną, telefoniczną, lub za pomocą faxu.
      7. Zgłoszenie Awarii przyjmowane będą przez całą dobę przez stronę internetową www, drogą telefoniczną, przez email case-managment lub drogą faksową. Gotowość serwisowa w reżimie 8x5xNBD oznacza: zgłoszenia awarii w dni robocze przez 8 godzin (od godz. 8 do 16), naprawa lub wymiana uszkodzonego urządzenia lub jego elementu w ciągu 24 godzin, zgłoszenia dokonane po godz. 16 są traktowane jako przyjęte następnego dnia roboczego(NBD).
      8. Obsługa zgłoszeń, konsultacje i warsztaty muszą być prowadzone w języku polskim.
      9. Serwis będzie świadczony w lokalizacjach Zamawiającego, w których znajdują się urządzenia opisane w OPZ-cie. Dokładne lokalizacje zostaną przekazane Wykonawcy niezwłocznie po podpisaniu umowy.
      10. Wszelkie koszty związane z realizacją wsparcia technicznego i merytorycznego ponosi Wykonawca w ramach zaoferowanego wynagrodzenia.
      11. Uszkodzone elementy będą wymieniane przez Wykonawcę na nowe, i będą przechodziły na własność Zamawiającego bez żadnych dodatkowych kosztów.
      12. Wykonawca w terminie do 30 dni kalendarzowych od daty podpisania umowy zapewni Zamawiającemu bezpośredni, rejestrowany dostęp do centrum pomocy technicznej producenta TAC (Technical Assistance Center) przez dwadzieścia cztery godziny na dobę, umożliwiający pomoc w związku z używaniem zgłoszonych serwerów ich konfiguracją   
          i rozwiązywaniem problemów dotyczących ich eksploatacji, łącznie z możliwością bezpośredniego otwierania przez Zamawiającego zgłoszeń serwisowych w centrum pomocy technicznej producenta TAC bez limitu na ilość zapytań.
      13. W przypadku konieczności wykonania naprawy poza siedzibą Zamawiającego lub na czas przedłużającej się naprawy, Wykonawca dostarczy sprzęt zastępczy wolny od wad   
          i równoważny funkcjonalnie z naprawianym i skonfigurowany do pracy w systemie Zamawiającego. Czas naprawy poza siedzibą Zamawiającego nie może być dłuższy niż 30 dni kalendarzowych od chwili zgłoszenia Awarii.
      14. W przypadku awarii lub dostarczenia dysku twardego jako rozwiązania równoważnego albo zastosowania dysku twardego jako rozwiązania zastępczego będzie on wymieniony przez Wykonawcę na nowy dysk twardy o nie gorszych parametrach technicznych bez konieczności zwrotu uszkodzonego dysku twardego i dokonywania ekspertyzy poza siedzibą Użytkownika. Dyski twarde użyte przez Wykonawcę w sytuacjach o których mowa w zdaniu poprzedzającym mogą być używane przez Wykonawcę pod warunkiem ze nie opuszczą lokalizacji zamawiającego.
      15. Trzykrotne uszkodzenie tego samego elementu urządzenia zaistniałe w okresie serwisu obliguje Wykonawcę do wymiany tego sprzętu na fabrycznie nowy, wolny od wad, równoważny funkcjonalnie, w terminie 14 dni kalendarzowych od daty ostatniego zgłoszenia o uszkodzeniu.
      16. Serwis urządzenia dostarczonego w miejsce urządzenia wadliwego, świadczony będzie na takich samych zasadach, jak serwis urządzenia wadliwego.
      17. Wykonawca w ramach wsparcia technicznego zapewni kontakt w celu udzielania nieodpłatnych informacji, Konsultacji i pomocy technicznej (w języku polskim) w Dni Robocze w godz. 8:00-16:00 pracownikom Zamawiającego (tzw. Hot-Line) w zakresie użytkowania sprzętu i oprogramowania, pod następującym numerem telefonu: ……………, e-mailem: ……………………… .
      18. Zamawiający oczekuje elastyczności w rozbudowie. Wymaga aby zaproponowany pakiet serwisowy pozwalał i to bez konieczności uzyskania zgody Wykonawcy, na rozbudowę posiadanych urządzeń o kolejne moduły rozszerzeń. Taka rozbudowa nie może powodować utraty praw serwisowych do istniejącej i rozszerzonej konfiguracji danego urządzenia.
      19. Zamawiający nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów wynikających z realizacji Umowy innych niż wynagrodzenie przewidziane Umową.
      20. Zamawiający uprawniony jest do opóźnienia terminu rozpoczęcia usuwania awarii przez Wykonawcę, w takim przypadku gwarantowany czas naprawy ulegnie odpowiedniemu wydłużeniu i będzie liczony względem wskazanego przez Zamawiającego terminu.
      21. Wykonawca musi zapewnić Zamawiającemu dostęp do informacji o statusie realizacji zgłoszenia serwisowego.
      22. Wykonawca przez cały okres trwania umowy zapewni do jej realizacji inżynierów posiadających certyfikaty producenta dla specjalizacji Voice i VMware. Wykonawca zapewni przynajmniej dwóch inżynierów na poziomie Professional dla każdej z wymienionych specjalizacji oraz przynajmniej jednego inżyniera na poziomie Expert dla jednej z dwóch wymienionych specjalizacji. Zamawiający dopuszcza możliwość wykorzystania certyfikacji jednej osoby w kilku specjalizacjach i na kilku poziomach.

Załącznik nr 3 do umowy nr ……../../…./../..

**PROCEDURA ODBIORU USŁUGI**

I. Wykupienie kontraktów serwisowych

1. Wykonawca, w terminie do **8 dni** kalendarzowych od dnia zawarcia Umowy przekaże Komisji do odbioru przedmiotu umowy oświadczenie Wykonawcy bądź inny dokument potwierdzający wykupienie na rzecz Zamawiającego kontraktów serwisowych na Przedmiot umowy określony w załączniku nr 1 do Umowy, z terminem obowiązywania do 31 stycznia 2018 r.
2. Oświadczenie Wykonawcy musi zostać podpisane przez osobę/y upoważnioną/e do reprezentowania Wykonawcy. Zarówno oświadczenie Wykonawcy jak też ewentualnie inny dokument przedłożony przedstawicielom Zamawiającemu do weryfikacji musi być sporządzony w języku polskim.
3. Komisja do odbioru Przedmiotu umowy dokona weryfikacji przekazanego dokumentu. Potwierdzeniem pozytywnego odbioru stanowić będzie Protokół odbioru dokumentu, podpisany bez uwag.
4. Dokument będzie zawierał typ wykupionego kontraktu i jego przyporządkowanie do licencji lub urządzenia. Zamawiający przekaże Wykonawcy konta CCO do których Wykonawca przypisze kontrakty serwisowe.

II. Odbiór usługi

1. Po zakończeniu każdego kolejnego okresu obowiązywania umowy – zgodnego z harmonogramem płatności, Koordynator Wykonawcy przedstawi do akceptacji przedstawicielom Zamawiającego wchodzącym w skład Komisji do odbioru przedmiotu umowy, raport wykonanych czynności w ramach świadczonej usługi serwisu, wraz ze statusem realizacji zgłoszeń, a także rejestrem wykorzystanych godzin wsparcia merytorycznego.
2. Komisja w ciągu 3 Dni Roboczych zaakceptuje raport, bądź zgłosi do niego uwagi.
3. W przypadku zgłoszenia uwag do raportu Wykonawca w ciągu 2 Dni Roboczych uwzględni uzasadnione uwagi i przekaże raport ponownie do akceptacji.
4. Jeżeli zgłoszone, uzasadnione uwagi zostaną uwzględnione w ponownie przekazanym raporcie, raport zostanie zaakceptowany.
5. Zaakceptowany przez Komisję do odbioru Przedmiotu umowy raport będzie podstawą do podpisania Protokołu odbioru usługi w 3 egzemplarzach. W przypadku podstaw do naliczenia przez Zamawiającego kar umownych Komisja zamieści taką informację w protokole w poz. Uwagi.
6. Wzór Protokołu odbioru usługi określa załącznik nr 4 do Umowy.
7. Wykonawca może wystawić fakturę VAT za każdy kolejny okres obowiązywania Umowy po podpisaniu przez przedstawicieli Stron Protokołu odbioru usługi.

Załącznik nr 4 do umowy nr ……../../…../../..

Egz. nr \_\_\_

**PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUGI**

do Umowy nr ………………… z dnia ………… roku

za okres (od – do):  ………………………..

Miejsce dokonania odbioru:

**……………………………………………………….**

Data dokonania odbioru: …………………….

Ze strony Wykonawcy:

**………………………………..**

**………………………………..**

**………………………………..**

………………………………..

(przedstawiciel Wykonawcy)

Ze strony Zamawiającego:

**……………………….**

**……………………….**

**…………………………..**

Komisja do obioru przedmiotu umowy, w składzie:

1. …………………………………………………………….
2. …………………………………………………………….
3. …………………………………………………………….

powołana na mocy Decyzji nr …… Dyrektora BŁiI KGP z dnia …………… potwierdza wykonywanie usługi w ww. okresie, zgodnie/niezgodnie\* z warunkami zawartymi w Umowie.

Uwagi\*\*…………………………………………………………………………………………………………………………………………..…….………………………………………………………

Podpisy Komisji do odbioru Przedmiotu umowy:

Przewodniczący:

.............................. ..............................

Członkowie:

.............................. ..............................

.............................. .............................. .............................. ..............................

(Członkowie komisji Zamawiającego) podpis ( przedstawiciel Wykonawcy) podpis

 \* - niepotrzebne skreślić

\*\* - wpisanie uwag jest jednoznaczne z prawem Zamawiającego do naliczenia kary umownej

Załącznik nr 5do umowy nr ……../../…./../..

Egz. nr \_\_\_

**PROTOKÓŁ NAPRAWY**

(dot. zgłoszenia awarii z dnia ………………… nr ………… )

|  |  |
| --- | --- |
| **Wykonawca:** | **Zamawiający:**  …………………………………………………………………………………………………… |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data zgłoszenia Awarii: | …………………………………………………………………..… | Godzina zgłoszenia Awarii: | ………………………………………………………………………… |
| Zgłaszający awarię |  | | |
| Usuwający awarię |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Opis nieprawidłowości: | |
| Wykonane prace: | |
| Data i godzina usunięcia Awarii:  ………………………………………………………………………………………..…….. | Czas usunięcia Awarii:  ………………………………………………………………………………………...…………. |

|  |
| --- |
| Uwagi\*: |

|  |
| --- |
| Potwierdzam/nie potwierdzam\*\* usunięcia awarii |
| Za Wykonawcę Za Zamawiającego  ……………………………………….. ………………………………………..  Imię i nazwisko, podpis Imię i nazwisko, podpis |

 \* - wpisanie uwag jest jednoznaczne z prawem Zamawiającego do naliczenia kary umownej

\*\* - niepotrzebne skreślić

Załącznik nr 6do umowy nr ……../../…./../..

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA SERWISOWEGO**

|  |  |
| --- | --- |
| Data zgłoszenia  ....................................................................................  W ramach umowy nr  .................................................................................... | ..............................................................................  ..............................................................................  ..............................................................................  ..............................................................................  Wykonawca (nazwa / dane kontaktowe) |
| Dane zgłaszającego Awarię:  ………….  ………….  …………..  tel…….............................................................  faks:………………………………………….  e-mail: ........................................................… | |
| Dane uszkodzonych urządzeń:  Nazwa: ...............................................................................................................................................................  Model: ...............................................................................................................................................................  Nr seryjny\*: ..........................................................................................................................................................  Ilość: ................................................................................................................................................................... | |
| Opis Awarii: | |
| Informacje dodatkowe:  .............................................................................................  Imię i nazwisko zgłaszającego Awarię, nr telefonu kontaktowego | |

 \* - numer seryjny uszkodzonego elementu lub urządzenia zostanie wpisany jeśli system zarządzania pozwoli na jego odczytanie baz konieczności wyłączenia urządzenia z eksploatacji

Załącznik nr 7 do umowy nr …………………………..

…………………………..

*(imię i nazwisko)*

……………………………

*(miejsce zatrudnienia)*

**OŚWIADCZENIE O ZACHOWANIU POUFNOŚCI**

Stwierdzam własnoręcznym podpisem, że zobowiązuję się do nie przekazywania, nie ujawniania oraz nie wykorzystywania bez zgody Dyrektora Biura Łączności i Informatyki KGP wiadomości udostępnionych przez pracowników i funkcjonariuszy BŁiI KGP, oraz uzyskanych w związku z wykonywaniem umowy pomiędzy Komendantem Głównym Policji a firmą ……………………………., a nie podlegających wykluczeniom na podstawie poniższych zapisów:

1. jeżeli informacja została ujawniona publicznie przez stronę, będącą właścicielem informacji chronionej;
2. jeżeli ujawnienia informacji żąda sąd lub organ ścigania w toku prowadzonych czynności na podstawie stosownych przepisów;
3. jeżeli właściciel informacji chronionej wyrazi na to uprzednio zgodę pisemną;
4. jeżeli informacja została uzyskana od osób trzecich bez naruszenia prawnych zobowiązań o poufności informacji.

…………...................................................

*(data i podpis składającego oświadczenie)*

Załącznik nr 8do umowy nr ……../../……/…/…

**HARMONOGRAM PŁATNOŚCI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Płatność za okres:** | **Termin płatności** | **Wartość brutto**  **(w zł)** |
| do 30 kwietnia 2018 r. | Maj 2018 | …………… |
| od 1 maja 2018 r.  do 31 lipca 2018 r. | Sierpień 2018 | …………… |
| od 1 sierpnia 2018 r.  do 31 października 2018 r. | Listopad 2018 | …………… |
| od 1 listopada 2018 r.  do 31 stycznia 2019 r. | Luty 2019 r. | …………… |
| Ogółem: | | **……………….** |

Załącznik nr 9 do umowy nr ……../../…../../..

Egz. nr \_\_\_\_

**PROTOKÓŁ ODBIORU DOKUMENTU**

do umowy nr …………………. z dnia ....................... r.

Miejsce dokonania odbioru:

……………………………………………………………………………………………………….

Data dokonania odbioru: ...................................

Ze strony Wykonawcy:

**………..**

**………..**

**………….**

…………………………………..…………………..

(Przedstawiciel Wykonawcy)

Ze strony Zamawiającego - Komisja do obioru przedmiotu umowy w składzie:

.............................................................

..............................................................

..............................................................

potwierdza dostarczenie przez Wykonawcę dokumentu, o którym mowa w pkt 1 rozdz. I Załącznika nr 3 do Umowy zgodnego/niezgodnego\* z wymogami określonymi w Umowie.

Uwagi………………………………………………………………………………………………….…………………………………………………………………………………………………………

Podpisy Komisji do odbioru przedmiotu umowy:

Przewodniczący:

.............................................................

Członkowie:

…………………………………………

............................................................. ………………………………………

(członkowie komisji Zamawiającego) (podpis przedstawiciela Wykonawcy)

\*niewłaściwe skreślić