

UMOWA Nr UR/022/...../2016 [BI]

zwana dalej „**Umową**”, zawarta w dniu 2016 r. w Warszawie, pomiędzy:
Urzędem Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych z siedzibą w Warszawie (02-222) Al. Jerozolimskie 181C, działającym na podstawie ustawy z dnia 18 marca 2011 r. o Urzędzie Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych (Dz. U. z 2016 r. poz. 1718), posiadającym numery: NIP 5213214182, REGON 015249601, reprezentowanym przez:

....., zgodnie z załączonym w kopii do Umowy pełnomocnictwem nr, wydanym w dniu przez – Prezesa Urzędu Rejestracji Produktów Leczniczych, Wyrobów Medycznych i Produktów Biobójczych, którego kopia stanowi **Załącznik nr 1** do Umowy, zwanym dalej „**ZAMAWIAJĄCYM**” lub „**Stroną**”,

a

.....
zwaną/ym dalej „**WYKONAWCĄ**” lub „**Stroną**”.

ZAMAWIAJĄCY udziela WYKONAWCY zamówienia o wartości szacunkowej, która nie przekracza wyrażonej w złotych równowartości kwoty 30 000 euro, bez stosowania przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015 r., poz. 2164, ze zm.), na podstawie art. 4 pkt 8 tej ustawy.

§ 1.

1. WYKONAWCA zobowiązuje się do dostarczania ZAMAWIAJĄCEMU pakietu usług wsparcia technicznego i serwisu zwanych dalej „**Usługami**” dla 2 serwerów Dell PowerEdge R810 Service Tag 84DMC5J przez okres od 22.12.2016 r. do 11.06.2019 r. oraz Dell PowerEdge R510 Service Tag J7NJ45J przez okres 22.12.2016 do 29.08.2018, zwanych dalej „**Produktami**”.
2. Usługi będą świadczone zgodnie z procedurami określonymi w „Dell PowerEdge R510 Service Tag J7NJ45J ProSupport and Next Business - Day On-Site Service Data Protection - Keep Your Hard Drive” oraz w “Dell PowerEdge R810 Service Tag 84DMC5J ProSupport and Next Business Day On-Site Service Data Protection - Keep Your Hard Drive”.

§ 2.

1. WYKONAWCA zobowiązuje się świadczyć Usługi, polegające na działaniach naprawczych w przypadku wystąpienia usterki Produktów. Poprzez działania naprawcze rozumiana jest wszelka aktywność WYKONAWCY mająca na celu diagnostykę i usunięcie usterki, na warunkach określonych w Umowie, uwzględniających czas reakcji zdalnej oraz wizyt serwisowych.
2. Wszelkich czynności określonych w Umowie będą dokonywać przedstawiciele WYKONAWCY.
3. WYKONAWCA oświadcza, że podczas realizacji Umowy, 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 za jej wykonanie.

4. WYKONAWCA zobowiązuje się do świadczenia Usług w sposób zapobiegający utracie danych ZAMAWIAJĄCEGO, w tym także tych, do których będzie miał dostęp w trakcie wykonywania Usług. W przypadku gdy wykonanie danej czynności przez WYKONAWCĘ lub przez ZAMAWIAJĄCEGO w oparciu o rekomendację WYKONAWCY wiąże się z ryzykiem utraty danych, WYKONAWCA zobowiązany jest poinformować o tym ZAMAWIAJĄCEGO przed przystąpieniem do wykonania takiej czynności lub z chwilą przekazania takiej rekomendacji ZAMAWIAJĄCEMU.

§ 3.

1. Zgłoszenia o usterkach lub innych problemach dotyczących Produktów będą przekazywane przez przedstawiciela ZAMAWIAJĄCEGO równocześnie telefonicznie i pisemnie:
 - 1) telefonicznie na numer
 - 2) pisemnie na fax o nr lub wysłane pocztą elektroniczną na adres
2. Zgłoszenie powinno zawierać nazwę ZAMAWIAJĄCEGO, osobę zgłaszającą, opis zaistniałego problemu oraz istotność, a w szczególności czy problem jest krytyczny dla dalszego przetwarzania danych.
3. Przedstawiciel WYKONAWCY skontaktuje się z przedstawicielem ZAMAWIAJĄCEGO w celu zdiagnozowania problemu i podjęcia próby naprawy.
4. Naprawa będzie wykonana przez przedstawicieli ZAMAWIAJĄCEGO przy asyście telefonicznej przedstawiciela WYKONAWCY lub zdalnie.
5. W przypadku braku możliwości naprawy zdalnej, przedstawiciel WYKONAWCY w porozumieniu z przedstawicielem ZAMAWIAJĄCEGO ustali sposób przeprowadzenia naprawy w miejscu lokalizacji Produktów, z uwzględnieniem.
6. Osobą upoważnioną do kontaktów ze strony ZAMAWIAJĄCEGO jest Pan tel. e- mail

§ 4.

Usługi będą w szczególności wykonywane w następujący sposób:

- 1) okno serwisowe będzie dostępne 24 h na dobę, 7 dni w tygodniu przez cały rok,
- 2) czas reakcji serwisu – do końca następnego dnia roboczego,
- 3) czas naprawy nie może przekroczyć 3 dni roboczych,
- 4) usługi serwisowe świadczone w miejscu instalacji Produktu oraz możliwość szybkiego zgłaszania usterek przez portal internetowy,
- 5) naprawy realizowane są zdalnie lub na miejscu w siedzibie klienta,
- 6) opieka kierownika technicznego ds. Eskalacji,
- 7) dostęp do portalu technicznego producenta, który umożliwi zamawianie wizyt technika serwisowego, mający na celu przyspieszenie procesu diagnostyki i skrócenie czasu usunięcia usterki,
- 8) szybkie wsparcie telefoniczne świadczone przez wyszkolonych inżynierów, a nie przez call center bazujące na skryptach rozmów telefonicznych,
- 9) w przypadku wystąpienia usterki wymagana jest natychmiastowa reakcja wsparcia technicznego; diagnostyka zaraz po wystąpieniu usterki,

10) w przypadku usterki dysków twardech dysk pozostaje u ZAMAWIAJĄCEGO - wymagane jest dołączenie do Umowy przy jej zawieraniu oświadczenia WYKONAWCY lub producenta Produktów o spełnieniu tego warunku.

§ 5.

1. W ramach wykonania Umowy WYKONAWCA zobowiązuje się w szczególności do:
 - 1) świadczenia Usług na warunkach określonych w Umowie;
 - 2) wykonywania Usług z należytą starannością;
 - 3) zapewnienia odpowiedniej infrastruktury technicznej w celu przyjęcia zgłoszenia o usterce od ZAMAWIAJĄCEGO;
 - 4) zapewnienia kompetentnej kadry technicznej wykonującej Umowę;
 - 5) wykonywania prac w sposób możliwie najmniej uciążliwy dla ZAMAWIAJĄCEGO, w szczególności WYKONAWCA zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu skrócenia czasu zatrzymania przetwarzania danych przez systemy komputerowe użytkowane przez ZAMAWIAJĄCEGO. Jeśli konieczne będzie zatrzymanie przetwarzania operacja ta zostanie wykonana w czasie dogodnym dla ZAMAWIAJĄCEGO;
 - 6) przestrzegania standardów i instrukcji wymaganych przez ZAMAWIAJĄCEGO, o których WYKONAWCA został poinformowany, w szczególności dotyczących bezpieczeństwa, ochrony poufności danych oraz mienia ZAMAWIAJĄCEGO.
2. W ramach wykonywania Umowy ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się w szczególności do:
 - 1) zapewnienia należytej współpracy z WYKONAWCĄ i jego przedstawicielami;
 - 2) udostępnienia Produktów na czas niezbędny do obsługi zgłoszenia usterki;
 - 3) udostępnienia dokumentacji technicznych i innych dokumentów niezbędnych do wykonania Usług;
 - 4) udostępnienia infrastruktury teleinformatycznej niezbędnej do reakcji zdalnej na czas obsługi usterki lub innych niezbędnych do wykonania prac po wcześniejszym ustaleniu tego faktu z przedstawicielem ZAMAWIAJĄCEGO;
 - 5) nadania odpowiednich uprawnień, niezbędnych do wykonywania Usług.

§ 6.

1. Z tytułu należytego wykonania Umowy ustala się łączne ryczałtowe wynagrodzenie w kwocie brutto zł (słownie złotych:) i jest to ostateczna kwota do zapłaty. Wskazana kwota zawiera już należny podatek od towarów i usług. ZAMAWIAJĄCY nie ponosi żadnych dodatkowych kosztów.
2. ZAMAWIAJĄCY zapłaci kwotę wynikającą z prawidłowo wystawionej faktury, przelewem na rachunek bankowy WYKONAWCY podany w fakturze, w terminie 21 dni od jej otrzymania.
3. Za dzień zapłaty Strony uznają dzień obciążenia kwotą zapłaty rachunku bankowego z ZAMAWIAJĄCEGO. Strony obowiązują 21-dniowy termin zapłaty, niezależnie od terminu płatności podanego w fakturze.

§ 7.

1. W przypadku nienależytego wykonywania lub niewykonania przez WYKONAWCĘ obowiązków wynikających z Umowy w odniesieniu do Produktów, ZAMAWIAJĄCEMU przysługuje prawo wyznaczenia WYKONAWCY dodatkowego 7 - dniowego terminu na zmianę sposobu wykonywania Umowy na zgodny z jej postanowieniami oraz usunięcie ewentualnych naruszeń pod rygorem rozwiązania Umowy, a w razie bezskutecznego jego

upływu prawo do rozwiązania Umowy poprzez oświadczenie złożone WYKONAWCY na piśmie.

2. WYKONAWCA zobowiązuje się do zapłaty ZAMAWIAJĄCEMU kary umownej w wysokości 10% kwoty ryczałtowego wynagrodzenia brutto określonego w § 6 ust. 1, w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonywania Usług przez WYKONAWCĘ, jeżeli WYKONAWCA lub ZAMAWIAJĄCY rozwiąże Umowę z powodu wyżej wskazanych okoliczności.
3. W następstwie okoliczności określonych w ust. 2, WYKONAWCA zobowiązany jest także do niezwłocznego zwrotu ZAMAWIAJĄCEMU części kwoty, o której mowa w § 6 ust. 1, zapłaconej przez ZAMAWIAJĄCEGO, która nie jest należna WYKONAWCY z powodu wcześniejszego zakończenia Umowy, proporcjonalnej do okresu, który pozostał do końca obowiązywania Umowy.
4. W przypadku opóźnienia realizacji obowiązków wynikających z § 4 WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU karę umowną w wysokości 0,05% łącznego ryczałtowego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 5 ust.1, za każdą godzinę opóźnienia ponad określony w § 4 pkt 1-3 czas reakcji oraz/lub czas naprawy.
5. W przypadku, gdy szkody u ZAMAWIAJĄCEGO spowodowane działaniem WYKONAWCY przekroczą wartość kar umownych określonych w ustępach poprzedzających, niezależnie od kar umownych ZAMAWIAJĄCY może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych prawa cywilnego.

§ 8.

1. W razie zaistnienia 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.
2. W przypadku, o którym mowa w ust. 1, WYKONAWCA może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy oraz jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu tej części łącznej kwoty określonej w § 6 ust. 1 i zapłaconej przez ZAMAWIAJĄCEGO, która nie jest należna WYKONAWCY z powodu wcześniejszego zakończenia Umowy.

§ 9.

1. WYKONAWCA oświadcza i gwarantuje, że wszelkie informacje uzyskane w wyniku współpracy, będzie traktować jako informacje poufne i nie będzie ich udostępniał osobom/podmiotom trzecim, przez cały czas obowiązywania Umowy, a także po jej zakończeniu.
2. WYKONAWCA zobowiązuje się:
 - 1) uzgadniać i stosować bezpieczny sposób przekazywania informacji poufnych,
 - 2) chronić informacje poufne przed ujawnieniem osobom nieuprawnionym,
 - 3) utrzymać informację poufną w tajemnicy i chronić je co najmniej ze starannością, z jaką wymaga ochrony tajemnica przedsiębiorstwa oraz przestrzegać zasad poufności dostępu i przekazywania informacji,
 - 4) wykorzystywać informacje poufne tylko w celach niezbędnych do realizacji Umowy,
 - 5) z wyjątkiem celów określonych w poprzednim punkcie, nie kopiować ani w inny sposób nie powielać informacji poufnych,
 - 6) ujawniać informacje poufne wyłącznie osobom zaangażowanym w realizację Umowy i

tylko w takim zakresie, w jakim potrzebne jest to do jej wykonania, po nawiązaniu z nimi stosunku pracy lub umowy cywilno-prawnej, przeszkoleniu z zakresu organizacji ochrony tajemnicy, które złożyły zobowiązanie do nieujawniania informacji poufnych osobom niepowołanym,

- 7) bezzwłocznie powiadomić ZAMAWIAJĄCEGO o zaistnieniu takich okoliczności, jak w szczególności prowadzenie postępowania sądowego lub administracyjnego, z których wynika obowiązek prawny ujawnienia informacji i poufnych,
 - 8) bezzwłocznie poinformować ZAMAWIAJĄCEGO o fakcie utraty, ujawnienia lub powielenia informacji poufnej, zarówno w sposób autoryzowany, jak i bez autoryzacji lub niedotrzymania poufności .
3. W przypadku konieczności udostępnienia przedstawicielowi WYKONAWCY oprogramowania zawierającego dane wprowadzone przez ZAMAWIAJĄCEGO, przed przystąpieniem przez tę osobę do czynności składa ona ZAMAWIAJĄCEMU oświadczenie o zachowaniu poufności, którego formularz stanowi **Załącznik nr 2** do Umowy.
 4. Jeśli WYKONAWCA lub osoby, którymi WYKONAWCA posługuje się przy wykonywaniu Umowy ujawnią informację poufną, WYKONAWCA będzie w pełni odpowiedzialny za wszelkie szkody wynikające z nieuprawnionego udostępnienia tej informacji lub jej udostępnienia przez jakąkolwiek osobę, której WYKONAWCA lub osoby, którymi WYKONAWCA posługuje się przy wykonywaniu Umowy przekazał informację poufną.
 5. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy tych informacji, które:
 - 1) były znane WYKONAWCY przed ich udostępnieniem przez ZAMAWIAJĄCEGO, na co istnieje pisemne potwierdzenie,
 - 2) zostały upowszechnione, jednakże nie nastąpiło to wskutek zaniedbania czy też świadomego działania WYKONAWCY,
 - 3) zostały ujawnione przez osobę trzecią, bez zaniedbania w zakresie ochrony informacji poufnych przez WYKONAWCĘ,
 - 4) zostały zaaprobowane jako informacje do ujawnienia, na podstawie pisemnego upoważnienia ZAMAWIAJĄCEGO,
 - 5) muszą być ujawnione z mocy prawa.
 6. Strony nie ujawnią treści merytorycznej Umowy żadnej osobie trzeciej, poza zakresem, jaki jest wymagany przez prawo. Każda ze Stron może ujawnić taki zakres również swoim audytorom.

§ 10.

1. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności wobec drugiej Strony za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie Umowy wynikające z opóźnienia lub niemożności jej wykonania, jeśli takie opóźnienie lub niemożność jest spowodowana wystąpieniem Siły Wyższej.
2. Siła Wyższa to wszelkie takie zdarzenia, sytuacje lub przyczyny, które obejmują bez ograniczeń wypadki losowe, strajki, strajki okupacyjne, brak dostawy od stron trzecich, zamieszki, wojnę lub akty terrorystyczne, pożary oraz eksplozje., katastrofy naturalne, przy czym wyraźnie wyklucza się niezdolność do wykonania zobowiązań finansowych, jak również niezdolność do wykonania przedmiotu Umowy
3. Każda ze Stron powiadomi bez zbędnej zwłoki drugą ze Stron o wystąpieniu Siły Wyższej.

§ 11.

1. Wszelkie zmiany Umowy muszą mieć pod rygorem nieważności formę pisemną i być podpisane przez obie Strony,

2. Prawa i obowiązki Stron określone w Umowie oraz z niej wynikające, nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez pisemnej zgody drugiej Strony.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie mają zastosowanie w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego.
4. Ewentualne spory wynikłe na tle realizacji Umowy, które nie zostaną rozwiązane polubownie, Strony oddadzą pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego dla siedziby ZAMAWIAJĄCEGO.
5. Załączniki wskazane w Umowie stanowią jej integralną część.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

- 1) kopia pełnomocnictwa – Załącznik nr 1;
- 2) formularz oświadczenia o poufności – Załącznik nr 2.

Z A M A W I A J Ą C Y

W Y K O N A W C A