

WZÓR UMOWY

zwany dalej „Umową”

zawarta w dniu [–] r. w Warszawie pomiędzy:

Zakładem Ubezpieczeń Społecznych z siedzibą w Warszawie przy ul. Szamockiej 3, 5, 01-748 Warszawa, posiadającym NIP 521-30-17-228, REGON 000017756, reprezentowanym przez:

[–], działającego na podstawie pełnomocnictwa nr [–] z [–] r., stanowiącego Załącznik nr 9 do Umowy

zwanym dalej „Zamawiającym” albo „ZUS”,

a

[–] z siedzibą w [–], adres: [–] wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla [–] pod numerem KRS [–], REGON [–] NIP [–]; kapitał zakładowy: [–], reprezentowaną przez:

[–], działającego na podstawie pełnomocnictwa nr [–] z [–] r. / odpisu KRS, stanowiącego Załącznik nr 9 do Umowy

zwaną dalej „Wykonawcą”,

łącznie zwanymi dalej „Stronami” i każda z osobna „Stroną”.

Umowa została zawarta po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego nr w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 1843 ze zm.).

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:

1.1. Dostawa i wdrożenie dwóch identycznych macierzy dyskowych; szczegółowy opis przedmiotu Umowy stanowi Załącznik nr 1 do Umowy,

- 1.2. świadczenie opieki serwisowej.
2. Wykonawca będzie świadczył opiekę serwisową, o której mowa w ust. 1 pkt. 1.2, uwzględniając, że:
 - 2.1. zgłoszenia będą dokonywane w czasie roboczym Zamawiającego (24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku) za pomocą HP Service Manager, którego opis stanowi Załącznik nr 8 do Umowy, lub w przypadku jego awarii pocztą elektroniczną przy wykorzystaniu Załączników nr 3 i nr 4 do Umowy lub telefonicznie;
 - 2.2. czas reakcji (potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia) nie dłuższy niż 1 godzina licząc w czasie roboczym Zamawiającego od momentu zgłoszenia awarii; potwierdzenia należy dokonać w systemie HP Service Manager lub za pomocą e-maila zwrotnego;
 - 2.3. gwarantowany czas naprawy sprzętu i oprogramowania lub rozwiązania zgłoszonego problemu wynosi 24 godzin liczone w czasie roboczym Zamawiającego, czyli od momentu zgłoszenia awarii do jej usunięcia; w uzasadnionych przypadkach (np. termin mieszczący się w ciągu 24 godzin byłby dla Zamawiającego niedogodny z uwagi na funkcjonujące przetwarzanie lub inne uwarunkowania) Zamawiający ma prawo do wydłużenia czasu naprawy;
 - 2.4. naprawy uszkodzonych urządzeń muszą być dokonywane w oparciu o części i podzespoły zamienne wolne od wad, o nie gorszych parametrach technicznych od części i podzespołów uszkodzonych; części i podzespoły wymontowane z urządzenia (z wyjątkiem dysków twardych) stają się własnością Wykonawcy, natomiast części dostarczone przez Wykonawcę z chwilą ich wymiany przechodzą na własność Zamawiającego; wymiana części i podzespołów nie może spowodować zwiększenia kosztów eksploatacji, obsługi, potencjalnej rozbudowy i utylizacji naprawianych urządzeń;
 - 2.5. w przypadku braku możliwości naprawy uszkodzonego urządzenia w obowiązującym terminie Wykonawca, na czas naprawy, dostarczy, zainstaluje, skonfiguruje i uruchomi urządzenie zastępcze; urządzenie to musi być wyprodukowane nie wcześniej niż urządzenie uszkodzone i musi być wykonane w tej samej technologii; ponadto musi ono mieć nie gorsze parametry techniczne w zakresie niezbędnym do zastąpienia funkcjonalności urządzenia zastępowanego i nie może spowodować zwiększenia kosztów eksploatacji, potencjalnej rozbudowy, obsługi i utylizacji; dotyczy to zarówno wymienionego urządzenia jak i któregośkolwiek z urządzeń z nim współpracujących; koszty dostawy urządzenia zastępczego oraz wymiany urządzenia uszkodzonego na zastępcze ponosi Wykonawca; urządzenie zastępcze w czasie jego eksploatacji w ZUS będzie podlegać tym samym standardom jakościowym, jakim podlegają pozostałe, wymienione urządzenia; urządzenie zastępcze musi być zgodne programowo z urządzeniem uszkodzonym (tzn. umożliwiać osadzenia na nim identycznego oprogramowania) i posiadać wszelkie niezbędne licencje;
 - 2.6. w przypadku braku możliwości naprawy uszkodzonego urządzenia w terminie 14 dni, urządzenie zastępcze przechodzi na własność Zamawiającego;
 - 2.7. w przypadku awarii nośnika danych (dysk twardy) Zamawiający zatrzymuje uszkodzony nośnik i wymaga od Wykonawcy dostarczenia nowego nośnika i wymiany uszkodzonego na nowy; dostarczony, nowy nośnik nie może mieć gorszych parametrów niż wymieniany nośnik uszkodzony; nowy nośnik przechodzi na własność Zamawiającego;
 - 2.8. Wykonawca dokonuje napraw wadliwie działającego oprogramowania narzędziowego lub systemowego służącego do zarządzania danym sprzętem;

- 2.9. Wykonawca instaluje aktualizacje i nowe wersje oprogramowania wbudowanego w terminach uzgodnionych z Zamawiającym, również w ramach wykonywania napraw; aktualizacje i nowe wersje oprogramowania wbudowanego zapewnia Wykonawca;
- 2.10. Wykonawca ma obowiązek udzielania konsultacji zdalnych (np. e-mail, telefon) oraz rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania urządzeń;
- 2.11. Wykonawca wykona cykliczne przeglądy urządzeń nie rzadziej niż co 6 miesięcy, przy czym pierwszy i ostatni przegląd powinny być przeprowadzone odpowiednio w pierwszym i ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy;
- 2.12. Wykonawca zapewni minimum jednego stałego eksperta technicznego w zakresie przedmiotowych urządzeń; w przypadku eksperta nieporozumiewającego się w języku polskim Wykonawca zapewni tłumacza; ekspert ten musi posiadać umiejętność konfigurowania urządzeń będących przedmiotem Umowy oraz rozwiązywania wszelkich problemów technicznych związanych z eksploatacją tych urządzeń;
- 2.13. Wykonawca zapewni dostęp do aktualizacji i poprawek mikrokodu oraz oprogramowania w okresie realizacji usług opieki serwisowej w terminie 14 dni od daty ich udostępnienia przez producentów oprogramowania;
- 2.14. Wykonawca przekaze Zamawiającemu postanowienia licencyjne w języku polskim dla każdego dostarczonego oprogramowania;
- 2.15. usługi opieki serwisowej będą świadczone w dwóch lokalizacjach ZUS na terenie Warszawy;
- 2.16. Wykonawca zapewni koordynatora Umowy, z którym będą prowadzone wszelkie bieżące uzgodnienia, m. in. w zakresie planowanych przeglądów i konsultacji;
- 2.17. w terminie do 60 dni Wykonawca dokona integracji systemem zgłoszeń z HP Service Manager Zamawiającego od zawarcia Umowy;
- 2.18. integracja systemów obsługi zgłoszeń musi zostać potwierdzona pomyślnymi wynikami testów przeprowadzonych wg scenariuszy testowych oraz podpisaniem Protokołu potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego (wzór w Załączniku nr 13);
- 2.19. Zamawiający zastrzega sobie prawo do zmiany mechanizmów integracji systemów obsługi zgłoszeń, w szczególności kanału komunikacji pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń, protokołu komunikacyjnego lub struktury komunikatów opisanych w Załączniku nr 8 do Umowy; Wykonawca jest zobowiązany do dostosowania swojego systemu obsługi zgłoszeń do obsługi zmienionych komunikatów w czasie nieprzekraczającym 60 dni od dnia zgłoszenia zmiany struktury komunikatów przez Zamawiającego;
- 2.20. dostosowanie systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy do obsługi zmienionego mechanizmu integracji, w szczególności kanału komunikacji, protokołu komunikacyjnego lub struktury komunikatów musi zostać potwierdzone pomyślnymi wynikami testów przeprowadzonych wg Scenariuszy testowych oraz podpisaniem Protokołu potwierdzenia integracji systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń Zamawiającego (wzór w Załączniku nr 13);
- 2.21. zmiana mechanizmu integracji systemów obsługi zgłoszeń, w szczególności kanału komunikacji pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń, protokołu komunikacyjnego lub struktury komunikatów nie powodują konieczności sporządzania aneksu.

§ 2

Termin realizacji i warunki realizacji Umowy

1. Wykonawca zrealizuje przedmiot Umowy określony w § 1 ust. 1 pkt. 1.1 w okresie od 04.01.2021 r. do 12.02.2021 r., natomiast w przypadku zawarcia Umowy po 03.01.2021 r. w terminie 40 dni od daty zawarcia Umowy.
2. Za datę wykonania przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt 1.1, uznany będzie dzień podpisania bez zastrzeżeń przez Wykonawcę i Zamawiającego *Protokołu odbioru wdrożenia*, którego wzór stanowi Załącznik nr 12 do Umowy.
3. Wykonawca będzie świadczył usługi opieki serwisowej, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt. 1.2, przez okres 36 miesięcy od daty podpisania bez zastrzeżeń przez Wykonawcę i Zamawiającego *Protokołu odbioru wdrożenia*, którego wzór stanowi Załącznik nr 12 do Umowy.
4. Po każdym zakończonym miesiącu kalendarzowym, w którym Wykonawca świadczył opiekę serwisową, w terminie 3 dni roboczych po zakończeniu miesiąca Wykonawca sporządzi *Zbiorczy miesięczny raport zrealizowanych czynności serwisowych*, którego wzór stanowi Załącznik nr 6 do Umowy, z zastrzeżeniem, że w ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy raport sporządzony będzie w terminie 3 dni roboczych po zakończeniu obowiązywania Umowy. *Zbiorczy miesięczny raportu zrealizowanych czynności serwisowych* przygotowany przez Wykonawcę, po zaakceptowaniu bez zastrzeżeń przez Zamawiającego, podpisany będzie przez Strony najpóźniej do 5 dnia roboczego miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczy, z zastrzeżeniem, że w ostatnim miesiącu obowiązywania Umowy raport podpisany zostanie przez Strony najpóźniej do 5 dnia roboczego po zakończeniu obowiązywania Umowy.
5. Osoby ze strony Wykonawcy i Zamawiającego wyznaczone do kontaktów w zakresie realizacji Umowy:
 - 1) ze strony Wykonawcy:
, tel., email:
 - 2) ze strony Zamawiającego:
, tel., email:
6. Zmiana osób lub danych kontaktowych osób wskazanych w ust. 5 nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy. Wymagane jest powiadomienie w formie dokumentowej drugiej Strony o zmianie.

§ 3

Wynagrodzenie i zasady płatności i rozliczeń

1. Łączne wynagrodzenie brutto, tj. z uwzględnieniem podatku od towarów i usług (VAT), należne Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1, nie przekroczy kwoty [–] PLN (słownie złotych: [–]), z zastrzeżeniem § 10 ust. 5.
2. Wynagrodzenie brutto Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 1 ust. 1 pkt. 1.1, wynosi: PLN (słownie złotych:), zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy (Formularz oferty).
3. Całkowite wynagrodzenie brutto Wykonawcy z tytułu świadczenia opieki serwisowej, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt. 1.2, nie przekroczy kwoty: PLN (słownie złotych:), z zastrzeżeniem § 10 ust. 5. Miesięczne wynagrodzenie brutto Wykonawcy z tytułu świadczenia opieki serwisowej, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt. 1.2, wynosi: PLN (słownie złotych:), w tym wynagrodzenie netto PLN (słownie złotych:), i podatek VAT - według stawki ...% - PLN (słownie złotych:), zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy (Formularz cenowy), z zastrzeżeniem § 10 ust. 5.

4. Płatność wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 2, nastąpi po dokonaniu dostawy i wdrożeniu dwóch macierzy dyskowych, o których mowa w § 1 ust. 1 pkt. 1.1, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, po podpisaniu bez zastrzeżeń przez Strony *Protokołu odbioru wdrożenia*, którego wzór stanowi Załącznik nr 12 do Umowy, w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury.
5. Płatności miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu świadczenia opieki serwisowej, będą dokonywane z dołu, po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, w którym opieka serwisowej była świadczona. Płatność wynagrodzenia będzie następować każdorazowo na podstawie prawidłowo wystawionej faktury, po podpisaniu bez zastrzeżeń przez Strony *Zbiórczego miesięcznego raportu zrealizowanych czynności serwisowych*, którego wzór stanowi Załącznik nr 6 do Umowy, w terminie 30 dni od daty otrzymania faktury.
6. Wysokość wynagrodzenia za niepełny miesiąc kalendarzowy świadczenia opieki serwisowej będzie wyliczona w następujący sposób: wynagrodzenie za świadczenie opieki serwisowej za 1 miesiąc podzielone przez liczbę dni w danym miesiącu i pomnożone przez liczbę dni świadczenia opieki serwisowej w tym miesiącu.
7. Ze względu na fakt, że Wykonawca wycenił w swojej ofercie 36 miesięcy świadczenia opieki serwisowej, liczone według zasad określonych w art. 112 Kodeksu cywilnego, natomiast zastosowanie ustalonej w ust. 6 zasady wyliczenia wynagrodzenia za niepełny miesiąc kalendarzowy świadczenia opieki serwisowej, do pierwszego i ostatniego miesiąca kalendarzowego świadczenia opieki serwisowej, prowadziłyby do nieuzasadnionego przekroczenia kwoty podanej w ofercie oraz ust. 3 zdanie drugie o kwotę odpowiadającą wynagrodzeniu za jeden dzień świadczenia opieki serwisowej, Strony zgodnie postanawiają, że wynagrodzenie za ostatni miesiąc kalendarzowy, w którym świadczona jest opieka serwisowa, wyliczone będzie w następujący sposób: wynagrodzenie za świadczenie usługi za 1 miesiąc podzielone przez liczbę dni w danym miesiącu i pomnożone przez liczbę dni świadczenia usługi w tym miesiącu pomniejszoną o jeden dzień. Przyjęta zasada obliczenia wynagrodzenia za ostatni miesiąc kalendarzowy świadczenia opieki serwisowej nie zmienia przyjętego w Umowie terminu jej świadczenia.
8. Zastosowanie zasad obliczeń wynagrodzenia za niepełny miesiąc kalendarzowy świadczenia Usług określonych w ust. 6 i 7 w żadnym wypadku nie może doprowadzić do przekroczenia całkowitego wynagrodzenia brutto z tytułu świadczenia opieki serwisowej, o której mowa w § 1 ust. 1 pkt. 1.2, określonego w ust. 3 zdanie pierwsze.
9. Za datę dokonania płatności przyjmuje się datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego kwotą należną Wykonawcy.
10. Wynagrodzenie brutto, o którym mowa w ust. 1 - 3, zawiera wszelkie koszty Wykonawcy związane z realizacją przedmiotu Umowy i nie ulegnie zwiększeniu w okresie obowiązywania Umowy, z zastrzeżeniem § 10 ust. 5 w przypadku wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 i 3.
11. Faktury należy wystawiać w brzmieniu:
 dane Nabywcy i Odbiorcy:
 NIP 521 301 72 28
 Zakład Ubezpieczeń Społecznych,
 01-748 Warszawa, ul. Szamocka 3,5
12. Faktury w formie papierowej wraz z załącznikami (*Protokołem odbioru wdrożenia*, *Zbiórczym miesięcznym raportem zrealizowanych czynności serwisowych*) należy dostarczyć na adres: Zakład Ubezpieczeń Społecznych - sekretariat Departamentu Zarządzania Systemami Informatycznymi, ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa.

13. Faktury w formie ustrukturyzowanego dokumentu elektronicznego (bez załączników) należy przekazywać za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania, na skrzynkę Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Załączniki w formie papierowej należy przekazywać na adres wskazany w ust. 12.
14. Zamieszczając dane faktury na Platformie Elektronicznego Fakturowania należy:
 - 1) wprowadzić dodatkowe numery identyfikacyjne PEPPOL/PEF (typ numeru: NIP), tj.:
 - a) dla Nabywcy: 5213017228
 - b) dla Odbiorcy: 5213017228
 - 2) w polu „numer umowy” należy wskazać nr [–], (stanowiący numer umowy zamówienia publicznego nadany przez Zamawiającego).
15. Wybór formy doręczania faktur należy do Wykonawcy.
16. Wynagrodzenie będzie płacone przelewem bankowym na rachunek Wykonawcy nr
17. Wykonawca oświadcza, że jest/nie jest zarejestrowany jako czynny podatnik VAT a wskazany w ust. 16 rachunek, jest/ nie jest rachunkiem, do którego został otwarty rachunek VAT, w rozumieniu art. 2 pkt 37 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2020 r. poz. 106 ze zm.), i został/ nie został zawarty w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 tej ustawy (wykaz podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT). W związku z powyższym płatność zostanie dokonana zgodnie z art. 108a ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.¹
18. Zamawiający, w przypadku gdy stwierdzi, że wskazany rachunek bankowy Wykonawcy - jeżeli Wykonawca jest zarejestrowany jako czynny podatnik VAT - nie jest ujawniony w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, jest uprawniony do wstrzymania wypłaty wynagrodzenia Wykonawcy, do czasu wskazania prawidłowego numeru rachunku bankowego. W związku z takim wstrzymaniem płatności Wykonawcy nie należą się żadne odsetki.
19. Faktura wystawiona lub doręczona niezgodnie z obowiązującymi przepisami lub postanowieniami Umowy nie będzie stanowiła podstawy do zapłaty.
20. W przypadku wypowiedzenia Umowy Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy.
21. Wszelkie koszty i opłaty bankowe występujące po stronie banku Zamawiającego pokrywa Zamawiający. Wszelkie koszty i opłaty bankowe występujące po stronie banku Wykonawcy pokrywa Wykonawca.

§ 4

Podwykonawcy i Personel Wykonawcy

1. Wykonawca ma prawo korzystać z podwykonawców na zasadach wskazanych w Umowie. Lista podwykonawców stanowi Załącznik nr 7 do Umowy. Za działania podwykonawców Wykonawca ponosi odpowiedzialności jak za swoje własne.
2. Za podwykonawców uważa się podmioty inne niż Wykonawca, które z woli Wykonawcy i na mocy łączącej Strony Umowy uczestniczą w realizacji przedmiotu Umowy, a czynności im powierzone są przez nich wykonywane na ich własny rachunek i ryzyko. Za podwykonawców nie uważa się członków personelu Wykonawcy.

¹ W § 3 ust. 17 zdanie pierwsze do uzupełnienia przed zawarciem Umowy. Zdanie drugie do wykreślenia w przypadku, gdy Wykonawca nie będzie zarejestrowany jako czynny podatnik VAT.

3. Jeżeli zaistnieje konieczność zmiany podwykonawcy, Wykonawca winien poinformować Zamawiającego na piśmie, z 14-dniowym wyprzedzeniem, o zamiarze udziału w realizacji Umowy przez nowego podwykonawcę. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odmowy wyrażenia zgody na zmianę podwykonawcy. Jeżeli zmiana albo rezygnacja z podwykonawcy dotyczy podmiotu, na którego zasoby Wykonawca powoływał się na zasadach określonych w art. 22a ust. 1 Pzp w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca jest obowiązany wykazać Zamawiającemu, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia te warunki w stopniu nie mniejszym niż określone w SIWZ. Zamawiający zbada również, czy wobec proponowanego innego podwykonawcy nie zachodzą podstawy wykluczenia, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 5 pkt 1 i 8 ustawy Pzp, na zasadach określonych w SIWZ. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z podwykonawcą, co do którego Wykonawca nie wykazał spełnienia warunków i braku podstaw wykluczenia, lub z Wykonawcą, jeżeli nie wykazał samodzielnego spełnienia warunków, do czasu wykazania przez Wykonawcę ich spełnienia lub wskazania innego podwykonawcy. W takim przypadku, Zamawiający złoży Wykonawcy pisemne oświadczenie o sprzeciwie w terminie nie później niż 5 dni roboczych przed planowanym rozpoczęciem współpracy z podwykonawcą lub rezygnacji z podwykonawcy. Brak odpowiedzi Zamawiającego we wskazanym terminie traktowany jest jako zgoda na proponowaną zmianę lub rezygnację z podwykonawcy. Opóźnienie w wykonaniu Umowy, powstałe wskutek braku współdziałania z podwykonawcą lub Wykonawcą, stanowi zwłokę Wykonawcy.
4. Jeżeli Wykonawca uzna, że zachodzi konieczność zwiększenia zakresu zadań powierzanych podwykonawcom w ramach realizacji przedmiotu Umowy, Wykonawca winien zwrócić się do Zamawiającego z pisemnym wnioskiem o wyrażenie zgody na wykonanie przez podwykonawcę określonych prac. Wraz z wnioskiem Wykonawca przedstawia uzasadnienie potwierdzające konieczność powierzenia podwykonawcy tego zakresu prac. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odmowy wyrażenia zgody na zwiększenie zakresu zadań powierzanych podwykonawcom.
5. Zgody wyrażane przez Zamawiającego, o których mowa w postanowieniach niniejszego paragrafu, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Wykonawca, w dniu zawarcia Umowy, dostarczy Zamawiającemu listę personelu Wykonawcy dedykowanego do realizacji Umowy, która stanowić będzie **Załącznik nr 7a do Umowy**, składającego się co najmniej z osób wskazanych w dokumentach przedłożonych w toku postępowania o udzielenie zamówienia. W przypadku ewentualnych zmian, Wykonawca zobowiązany jest do bieżącej aktualizacji listy i przedkładania Zamawiającemu jej nowej wersji.
7. Jeżeli członkowie Personelu Wykonawcy nie posługują się językiem polskim w stopniu biegłym, wówczas we wszelkich kontaktach pomiędzy tymi osobami a Zamawiającym Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia po stronie Wykonawcy udziału profesjonalnego tłumacza języka, którym posługuje się dana osoba/ dane osoby, który przetłumaczy rozmowę/korespondencję pomiędzy taką osobą/ takimi osobami a Zamawiającym.
8. Jeżeli w okresie obowiązywania Umowy Wykonawca zamierza zmienić członka personelu Wykonawcy, wówczas, w terminie nie później niż 10 dni roboczych przed dopuszczeniem do prac nowej osoby, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu jej imię, nazwisko i funkcję, jaką osoba ta ma pełnić.
9. W przypadku zmiany członka personelu Wykonawcy wskazanego w dokumentach przedłożonych w toku postępowania o udzielenie zamówienia, Wykonawca zobowiązany jest przedstawić osobę o kwalifikacjach i doświadczeniu wymaganych dla danej funkcji w warunkach udziału w

postępowaniu określonym w SIWZ. W przypadku dalszych zmian wymagania określone w zdaniu powyższym stosuje się odpowiednio.

10. Zamawiający ma prawo sprzeciwić się dopuszczeniu do prac nowego członka personelu Wykonawcy. W takim przypadku, Zamawiający złoży Wykonawcy oświadczenie o sprzeciwie w terminie nie później niż 3 dni robocze przed planowanym dopuszczeniem do prac nowego członka personelu Wykonawcy. Brak odpowiedzi we wskazanym terminie traktowany jest jako wyrażenie zgody na proponowane zmiany.

§ 5

Kary umowne, wypowiedzenie oraz odstąpienie od Umowy

1. W przypadku opóźnienia terminu, o którym mowa w § 2 ust. 1, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 3% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
2. W przypadku opóźnienia czasu reakcji, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt 2.2, Zamawiający może żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 100,00 PLN (słownie złotych: sto 00/100), za każde rozpoczęte 30 minut opóźnienia.
3. W przypadku opóźnienia czasu naprawy lub wydłużonego czasu naprawy sprzętu i oprogramowania lub rozwiązania zgłoszonego problemu, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt 2.3, Zamawiający może żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 500,00 PLN (słownie złotych: pięćset 00/100), za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia, o ile Wykonawca nie dostarczył, zainstalował, skonfigurował i nie uruchomił urządzenia zastępczego zgodnie z § 1 ust. 2 pkt 2.5.
4. W przypadku opóźnienia terminu wykonania przeglądu urządzeń, zgodnie z § 1 ust. 2 pkt 2.11, Zamawiający może żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
5. W przypadku braku instalacji aktualizacji i nowych wersji oprogramowania wbudowanego, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt 2.9, Zamawiający może żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 5.000,00 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100), za każdy brak instalacji.
6. W przypadku braku dostępu do aktualizacji i poprawek mikro kodu oraz oprogramowania w terminie, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt 2.13, Zamawiający może żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 1.000,00 PLN (słownie złotych: jeden tysiąc 00/100), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
7. W przypadku przekroczenia terminu integracji lub dostosowania się do zmiany struktur komunikatów w systemie obsługi zgłoszeń, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt 2.17 i 2.19, Zamawiający może żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 200,00 PLN (słownie złotych: dwieście 00/100), za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia.
8. W przypadku naruszenia któregośkolwiek postanowienia określonego w § 7, Zamawiający może żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 5 000,00 PLN (słownie złotych: pięć tysięcy 00/100) odrębnie za każdy przypadek naruszenia.

9. W przypadku niedotrzymania terminu sporządzenia *Zbiorczego miesięcznego raportu zrealizowanych czynności serwisowych*, o którym mowa w § 2 ust. 4, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych 00/100), za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia.
10. Każde naliczenie kar umownych zostanie udokumentowane wystawieniem i przesłaniem do Wykonawcy przez Zamawiającego noty obciążeniowej zawierającej w treści kalkulację kwot naliczonych kar umownych. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy. W przypadku braku takiej możliwości Zamawiający określi termin płatności w wystawionej notce obciążeniowej, liczony od daty jej otrzymania. Brak możliwości dokonania potrącenia z faktury lub zabezpieczenia należytego wykonania Umowy lub brak wpłaty za notę przez Wykonawcę, upoważnia Zamawiającego do wystawienia wezwania do zapłaty. Brak wpłaty w odpowiedzi na wezwanie do zapłaty spowoduje wszczęcie dochodzenia należności na drodze windykacji sądowej.
11. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych ograniczona jest do 20% (dwudziestu procent) łącznego wynagrodzenia brutto za realizację przedmiotu Umowy, określonego w § 3 ust. 1, z wyłączeniem kary umownej za wypowiedzenie i odstąpienie od Umowy.
12. Zamawiający może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym z ważnych przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności, gdy opóźnienie terminu, o którym mowa w § 2 ust. 1, przekroczy 20 dni. W takim przypadku Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% (dwudziestu procent) łącznego wynagrodzenia brutto za realizację przedmiotu Umowy, określonego w § 3 ust. 1.
13. Zamawiający może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym z ważnych przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności, gdy:
- 1) opóźnienie czasu naprawy sprzętu i oprogramowania lub rozwiązania zgłoszonego problemu, przekroczy 24 godziny, o ile Zamawiający nie wydłużył czasu naprawy, lub Wykonawca nie dostarczył, zainstalował, skonfigurował i nie uruchomił urządzenia zastępczego;
 - 2) brak dostępu do aktualizacji i poprawek mikro kodu oraz oprogramowania w terminie, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt. 2.13, przekroczy 14 dni;
 - 3) Wykonawca co najmniej dwukrotnie nie zainstalował aktualizacji i nowych wersji oprogramowania wbudowanego, w terminie uzgodnionym z Zamawiającym, o którym mowa w § 1 ust. 2 pkt. 2.9;
 - 4) Wykonawca naruszył § 7 poprzez ujawnienie tajemnicy prawnie chronionej Zamawiającego;
 - 5) nastąpi otwarcie likwidacji Wykonawcy;
 - 6) Wykonawca nie poinformował Zamawiającego o zmianie podwykonawcy, lub korzysta z podwykonawcy mimo sprzeciwu Zamawiającego, o którym mowa w § 4 ust. 3.
14. Wypowiedzenie Umowy będzie poprzedzone wezwaniem do zaprzestania naruszeń.
15. W przypadku, gdy szkoda powstała po stronie Zamawiającego przewyższa ustanowioną karę umowną, Zamawiający ma prawo żądać odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
16. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% (dwudziestu procent) łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 3 ust. 1.

17. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, jak również w przypadkach określonych wprost w przepisach kodeksu cywilnego oraz ustawy prawo zamówień publicznych, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.

§ 6

Siła wyższa

1. Strony Umowy będą zwolnione z odpowiedzialności za niewypełnienie zobowiązań zawartych w Umowie z powodu siły wyższej w okresie jej trwania.
2. Siłą wyższą jest zdarzenie zewnętrzne, nie posiadające swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa, niemożliwe do przewidzenia, nieoczekiwane oraz niemożliwe do zapobieżenia, przy czym chodzi tu raczej o niemożliwość zapobieżenia jego szkodliwym następstwom.
3. Strona może powołać się na zaistnienie siły wyższej tylko wtedy, gdy poinformuje pisemnie drugą Stronę w terminie 3 (trzy) dni od jej zaistnienia.
4. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać udowodnione przez Stronę, która się na nie powołuje.
5. Strony zawierając Umowę mają świadomość, że w dniu 13 marca 2020 r. ogłoszono w Rzeczypospolitej Polskiej stan zagrożenia epidemicznego, a w dniu 20 marca 2020 r. stan epidemii, oraz w związku z tym wprowadzone zostały szczególne regulacje prawne, spośród których można wymienić:
 - ustawę z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 374 dalej: „Ustawa”), w brzmieniu znowelizowanym ustawą z 31.03.2020r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz.U z 2020 r. poz. 568), .
 - rozporządzenie Ministra Zdrowia z dnia 20 marca 2020 r. w sprawie ogłoszenia na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej stanu epidemii (Dz. U. z 2020 r. poz. 491), zmienione rozporządzeniem z 24 marca 2020 r. (Dz. U z 2020 r. poz. 522), rozporządzeniem z 25 marca 2020 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 531), rozporządzeniem z 31 marca 2020 r. (Dz. U. z 2020 r. poz. 565).
6. Wykonawca oświadcza, że składając ofertę, a następnie zawierając Umowę, uwzględnił stan epidemii, a także regulacje prawne i ograniczenia z niego wynikające.
7. Powyższe oświadczenia nie wyłączają możliwości powołania się na wystąpienie epidemii COVID-19 jako zdarzenia siły wyższej, w sytuacji, gdy:
 - 1) rozwój epidemii dotknie którąkolwiek ze Stron w stopniu zwiększonym aniżeli w chwili złożenia oferty,
 - 2) wprowadzenia nowych regulacji prawnych związanych ze stanem epidemii,- jeżeli zmienione okoliczności lub regulacje prawne mają wpływ na realizację Umowy.
8. Ciężar wykazania zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 7, oraz ich wpływu na realizację Umowy obciąża Stronę, która się na nie powołuje.

§ 7

Bezpieczeństwo informacji

1. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy informacji chronionych Zamawiającego uzyskanych w trakcie wykonywania Umowy, w szczególności tajemnicy prawnie chronionej, wszelkich danych, wiedzy, informacji dotyczących rozmieszczenia aktywów Zamawiającego ich wykorzystywania oraz sposobów zabezpieczenia, w tym informacji związanych z rozmieszczeniem urządzeń informatycznych i telekomunikacyjnych, konfiguracji infrastruktury techniczno-systemowej (ITS) oraz stosowanych zabezpieczeń i ochrony, a także informacji pozyskanych w wyniku analizy lub przetworzenia dostarczonych informacji, których ujawnienie mogłoby narazić Zamawiającego na szkodę, bez względu na formę ich utrwalenia i sposób przechowywania, okoliczności uzyskania do nich dostępu. Obowiązek zachowania w tajemnicy trwa również po wygaśnięciu lub rozwiązaniu Umowy.
2. Zobowiązanie do zachowania w tajemnicy nie dotyczy informacji, które:
 - 1) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień umów;
 - 2) były znane przed otrzymaniem ich od Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu;
 - 3) podlegają ujawnieniu na mocy obowiązujących przepisów prawa, w takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest do bezzwłocznego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego.
3. Osoby wykonujące zadania w związku z realizacją Umowy są zobowiązane do przestrzegania uregulowań wewnętrznych Zamawiającego dotyczących bezpieczeństwa informacji, w szczególności zawartych w Polityce bezpieczeństwa informacji w Zakładzie Ubezpieczeń Społecznych, a także uregulowań wewnętrznych w zakresie zarządzania dostępem i uprawnieniami do systemów informatycznych eksploatowanych przez Zamawiającego, w szczególności w przypadku, gdy wykonują oni te zadania poza terenem budynków (praca zdalna), na terenie budynków, pomieszczeń lub części pomieszczeń użytkowanych przez Zamawiającego
4. Wykonawca zobowiązany jest podjąć wszelkie niezbędne środki do zachowania w poufności informacji chronionych, o których mowa w ust. 1, w szczególności zobowiązany jest do:
 - 1) nieujawniania informacji chronionej pracownikom lub współpracownikom Wykonawcy, wszelkim podmiotom powiązanym z Wykonawcą lub go reprezentującym, którzy nie biorą udziału bezpośrednio w wykonaniu Umowy jak również jakimkolwiek osobom trzecim;
 - 2) podjęcia działań niezbędnych przy wykonywaniu Umowy, polegających w szczególności na udzielaniu stosownych instrukcji dotyczących postępowania z informacjami chronionymi pracownikom i współpracownikom Wykonawcy, podmiotom powiązanym z Wykonawcą lub go reprezentującym oraz zobowiązać w formie pisemnej do zachowania ich w tajemnicy;
 - 3) niewykorzystywania w jakikolwiek sposób informacji chronionych, w szczególności w prowadzonej przez Wykonawcę działalności gospodarczej;
 - 4) niekopiowania, nieutrwalania oraz niepowielania w jakikolwiek sposób pozyskanych przez Wykonawcę informacji chronionych w celach innych niż wynikających z niniejszej Umowy;
 - 5) w przypadku podjęcia współpracy z podmiotami powiązanymi z Wykonawcą lub go reprezentującymi lub osobami trzecimi, Wykonawca zobowiązany jest zawrzeć w umowach określających zasady współpracy między stronami obowiązek zachowania w poufności informacji chronionych Zamawiającego oraz obowiązek zwrotu materiałów zawierających informację chronioną, na zasadach określonych w ust. 8.
5. Ponadto Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) wykonania testów bezpieczeństwa dla wszystkich produktów Umowy wraz z ich obsługą, tj. przeprowadzeniem analizy ryzyka oraz usunięciem nieakceptowalnych przez właścicieli ryzyka zagrożeń/podatności ujawnionych na każdym etapie ich realizacji,
 - 2) bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zaistniałych lub podejrzewanych incydentach związanych z bezpieczeństwem informacji chronionych;
 - 3) podjęcia wszelkich prawnie dopuszczalnych środków, jakie będą możliwe i adekwatne, dla zmniejszenia szkodliwych następstw incydentów i współpracy z Zamawiającym w tym zakresie;
 - 4) stosowania zaleceń dotyczących poprawy sposobu przetwarzania i zabezpieczenia przetwarzanych informacji sformułowanych w wyniku sprawdzenia przeprowadzonego przez Zamawiającego, o którym mowa w ust. 6.
6. Zamawiającemu przysługuje uprawnienie do dokonywania sprawdzenia, w miejscach, w których są przetwarzane powierzone Wykonawcy do przetwarzania informacje, w terminie wspólnie ustalonym przez Strony, nie późniejszym jednak niż 14 (czternaście) dni kalendarzowych od dnia otrzymania przez Wykonawcę powiadomienia o zamiarze przeprowadzenia sprawdzenia, prawidłowości przetwarzania oraz zabezpieczenia powierzonych do przetwarzania informacji.
 7. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania się do zaleceń dotyczących poprawy sposobu przetwarzania i zabezpieczenia przetwarzanych informacji sformułowanych w wyniku sprawdzenia przeprowadzonego przez Zamawiającego.
 8. W terminie 5 (pięciu) dni roboczych od rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy Wykonawca jest zobowiązany do zwrócenia Zamawiającemu lub zniszczenia wszelkich materiałów zawierających informacje chronione, o których mowa w ust. 1, jakie otrzymał lub wytworzył w związku z wykonywaniem Umowy, za wyjątkiem jednej kopii ww. materiałów niezbędnych do ewentualnego dochodzenia roszczeń, które zostaną zniszczone niezwłocznie po upływie terminu przedawnienia roszczeń. Wykonawca zapewni tym materiałom ochronę zgodnie z aktualną wiedzą w tym zakresie. Potwierdzenie zwrotu ww. materiałów powinno być udokumentowane protokołem podpisanym przez Zamawiającego i Wykonawcę. Niezwłocznie po upływie terminu przedawnienia potencjalnych roszczeń Wykonawca informuje pisemnie Zamawiającego o zniszczeniu kopii materiałów pozostawionych do ewentualnego dochodzenia roszczeń. W przypadku zastosowania rozwiązania opartego na nie stacjonarnym nośniku danych np. technologia Cloud, Wykonawca zobowiązany jest przekazać ostatni login i hasło administratora do systemu pracującego na nie stacjonarnych nośnikach danych.
 9. Zamawiający zastrzega sobie możliwość dochodzenia roszczeń wobec Wykonawcy, w wypadku wyrządzenia przez niego szkód Zamawiającemu lub osobom trzecim, będących wynikiem naruszenia bezpieczeństwa informacji, na zasadach określonych w kodeksie cywilnym.

§ 8

Ochrona danych osobowych

1. Strony zobowiązują się do przetwarzania danych osobowych w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w tym przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej „RODO”.
2. Wykonawca udostępni Zamawiającemu dane osobowe personelu Wykonawcy w celu i zakresie niezbędnym do realizacji Umowy, tj. imię i nazwisko, numer telefonu służbowego oraz adres poczty elektronicznej.

3. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania członkom swojego personelu treści klauzuli informacyjnej związanej z przetwarzaniem danych osobowych przez Zamawiającego, stanowiącej Załącznik nr 10 do Umowy. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie przekazać Zamawiającemu oświadczenie potwierdzające przekazanie członkom swojego personelu klauzuli informacyjnej stanowiącej Załącznik nr 10 do Umowy.
4. Zamawiający w każdym czasie ma prawo żądać przekazania dowodów potwierdzających wykonanie zobowiązania określonego w ust. 3, tj. przekazania członkom personelu Wykonawcy klauzuli informacyjnej związanej z przetwarzaniem przez Zamawiającego danych osobowych personelu Wykonawcy, stanowiącej Załącznik nr 10 do Umowy.
5. W przypadku, gdyby w trakcie obowiązywania Umowy miało dojść do powierzenia Wykonawcy przez Zamawiającego przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający, Strony, przed powierzeniem danych do przetwarzania, zawrą odpowiednią umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych. Wykonawca zobowiązuje się do zawarcia umowy, o której mowa w zdaniu powyższym, która będzie zawierać wszystkie obowiązki nakładane na podmiot przetwarzający w rozumieniu RODO, w szczególności w art. 28 RODO.

§ 9

Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy

1. Wykonawca udzielił Zamawiającemu zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w formie [–] w wysokości [–] PLN (słownie złotych: [–]), tj. 5 % łącznego wynagrodzenia brutto wskazanego w § 3 ust. 1, ważnego przez okres obowiązywania Umowy, o którym mowa w § 2 ust. 1 oraz 3 Umowy.
2. Zabezpieczenie należytego wykonania Umowy jest ważne na okres obowiązywania Umowy, przedłużone o 30 dni i służy pokryciu roszczeń Zamawiającego wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę, bez potrzeby uzyskania zgody Wykonawcy.
3. Wykonawca ma prawo zmienić formę zabezpieczenia należytego wykonania Umowy na inną przewidzianą w art. 148 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych. Zmiana formy zabezpieczenia nie powoduje konieczności zmiany treści Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się, że w przypadku wniesienia zabezpieczenia w formie gwarancji bankowej/ubezpieczeniowej lub poręczenia, gwarancja bankowa/ubezpieczeniowa lub poręczenie będzie nieodwołalne, bezwarunkowe, płatne na każde pierwsze żądanie Zamawiającego zawierające oświadczenie o okolicznościach stanowiących podstawę do żądania wypłaty należności, w terminie nie dłuższym niż 14 dni kalendarzowych od otrzymania żądania.
5. Zamawiający zwróci Wykonawcy zabezpieczenie należytego wykonania Umowy, o którym mowa w ust. 1, w terminie 30 dni po zakończeniu Umowy i uznaniu przez Zamawiającego za należyte wykonaną lub zatrzyma w całości lub w części w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę.

§ 10

Zmiany Umowy

1. Zgodnie z art. 144 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający przewiduje możliwość zmiany istotnych postanowień Umowy w stosunku do treści oferty Wykonawcy, w przypadkach określonych w niniejszym paragrafie.
2. Z wnioskiem o zmianę Umowy może wystąpić zarówno Wykonawca, jak i Zamawiający.
3. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany Umowy:

- 1) w przypadku wystąpienia siły wyższej - w zakresie niezbędnym dla przeciwdziałania lub usunięcia skutków działania siły wyższej;
 - 2) w przypadku zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub zaleceń organów regulacyjnych, których uchwalenie lub zmiana nastąpiły po upływie terminu składania ofert w postępowaniu przetargowym, a które mają wpływ na realizację Umowy i z których treści wynika techniczna lub ekonomiczna konieczność lub zasadność wprowadzenia zmian do Umowy;
 - 3) w przypadku zmiany przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w tym w szczególności, gdy zostaną doprecyzowane wymogi w zakresie ochrony danych osobowych wynikające z przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE;
 - 4) w przypadkach wywołanych okolicznościami, które nie były znane przed upływem terminu składania ofert i których nie można było przewidzieć przed upływem terminu składania ofert, a których wprowadzenie jest konieczne dla zapewnienia należytego świadczenia usług.
4. Zmiany Umowy, o których mowa w ust. 3, nie stanowią podstawy do zwiększenia wynagrodzenia Wykonawcy.
5. Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy określonego w Umowie może ulec zmianie, z zastrzeżeniem postanowień ust. 6 - 10, w przypadku zmiany:
- 1) stawki podatku od towarów i usług (VAT);
 - 2) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę;
 - 3) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - 4) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych,
- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę.
6. W przypadku zmiany przepisów, o których mowa w ust. 5, skutkujących zmianą wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, każda ze Stron Umowy, w terminie od dnia opublikowania przepisów dokonujących tych zmian do 30 dnia od dnia ich wejścia w życie, może wystąpić do drugiej Strony o dokonanie odpowiedniej zmiany wysokości wynagrodzenia.
7. Podstawą do dokonania odpowiednich zmian wysokości wynagrodzenia, będzie przedstawiana każdorazowo Zamawiającemu kalkulacja kosztów Wykonawcy, potwierdzająca wpływ wejścia w życie przepisów powodujących te zmiany na koszty wykonania przedmiotu Umowy przez Wykonawcę. Wykonawca w przypadku dochodzenia zmiany wynagrodzenia na podstawie ust. 5 pkt. 4. zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu pisemne zestawienie osób zatrudnionych (zarówno przed jak i po zmianie) świadczących usługi, będące przedmiotem niniejszej Umowy, wraz z określeniem, które z nich są uczestnikami Pracowniczych Planów Kapitałowych.
8. Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć dokumentację potwierdzającą poprawność dokonanej kalkulacji wraz z dowodami uzasadniającymi zmianę wynagrodzenia.
9. Przed podjęciem decyzji o zwiększeniu wynagrodzenia Zamawiający dokona weryfikacji zasadności oraz poprawności obliczeń dokonanych przez Wykonawcę w zakresie żądanej zmiany

wynagrodzenia, a także oceny możliwości sfinansowania wyższego wynagrodzenia w ramach posiadanych środków w planie finansowym Zamawiającego, zatwierdzonym na dany rok.

10. W przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego braku możliwości zabezpieczenia środków finansowych na zwiększenie wynagrodzenia, Zamawiający dokona stosownego skrócenia okresu świadczenia usług.
11. Wszelkie zmiany i uzupełnienia dotyczące Umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności, z wyjątkiem zmiany numerów telefonów, adresów e-mail, osób odpowiedzialnych za realizację Umowy, o których mowa w § 2 ust. 5.
12. Zmiany Umowy nie stanowi:
 - 1) jednorazowa zmiana lokalizacji niektórych Urzędzeń do innej wskazanej przez Zamawiającego lokalizacji na terenie województwa mazowieckiego, o której mowa w § 1 ust. 2 pkt 2.15, która dla swojej skuteczności wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy;
 - 2) zamiana elementów (modułów) w ramach samych urzędzeń, która dla swojej skuteczności nie wymaga pisemnego powiadomienia Wykonawcy.
13. Zmiana numeru rachunku bankowego Wykonawcy wskazanego w Umowie stanowi zmianę Umowy i wymaga pisemnego aneksu do Umowy.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć z zawarcia i wykonania Umowy, Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieunormowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
3. W sprawach nieuregulowanych w Umowie w zakresie ochrony Danych Osobowych mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny oraz przepisy RODO.
4. Wykonawca nie może dokonywać przeniesienia praw i obowiązków wynikających z Umowy, w tym cesji wierzytelności na osoby trzecie.
5. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
6. Umowa zostaje zawarta z chwilą podpisania jej przez obie Strony.
7. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
8. Ustępu poprzedzającego nie stosuje się w przypadku zawarcia Umowy w formie elektronicznej (z kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi).

Wykaz załączników:

Załącznik nr 1	–	Szczegółowy opis przedmiotu Umowy
Załącznik nr 2	–	Formularz oferty
Załącznik nr 3	–	Formularz zgłoszenia awarii
Załącznik nr 4	–	Protokół usunięcia awarii
Załącznik nr 5	–	Protokół przekazania urządzenia zastępczego na własność ZUS

- | | | |
|-----------------|---|--|
| Załącznik nr 6 | – | Zbiorczy miesięczny raport zrealizowanych czynności serwisowych |
| Załącznik nr 7 | – | Lista podwykonawców |
| Załącznik nr 7a | - | Lista personelu Wykonawcy dedykowanego do realizacji Umowy |
| Załącznik nr 8 | – | Komunikacja w ramach obsługi zgłoszeń serwisowych pomiędzy systemami obsługi zgłoszeń Zamawiającego i Wykonawcy |
| Załącznik nr 9 | – | Dokumenty rejestrowe lub inne dokumenty potwierdzające umocowanie do zawarcia Umowy przez Wykonawcę oraz pełnomocnictwo dla osoby zawierającej Umowę przez Zamawiającego |
| Załącznik nr 10 | – | Klauzula informacyjna |
| Załącznik nr 11 | – | Protokół odbioru dostawy |
| Załącznik nr 12 | – | Protokół odbioru wdrożenia |
| Załącznik nr 13 | – | Protokół Potwierdzenia Integracji Systemu Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy z Systemem Obsługi Zgłoszeń Zamawiającego |

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

.....

.....

Szczegółowy opis przedmiotu Umowy**1. Przedmiotem Umowy jest dostawa i wdrożenie dwóch macierzy dyskowych na niżej podanych zasadach:**

- 1.1. Zamawiający wymaga dostarczenia - dwóch identycznych (identyczny producent, model, konfiguracja sprzętowa i oprogramowanie) macierzy dyskowych, każda dostarczona w osobnej szafie rack. Dostarczone macierze muszą być fabrycznie nowe, nie dopuszcza się dostarczania i wykorzystywania przez Wykonawcę sprzętu refabrykowanego, używanego czy też powtórnie wprowadzonego na rynek sprzedaży. Zamawiający wymaga dostarczenia po jednej macierzy do dwóch lokalizacji w Warszawie.
- 1.2. Wykonawca zobowiąże się do nieodpłatnego udostępniania Zamawiającemu wszelkich dodatkowych uprawnień i informacji, w tym kodów serwisowych, autoryzacyjnych lub haseł dostępowych niezbędnych do użytkowania i naprawiania dostarczonych urządzeń, przez cały okres użytkowania przez Zamawiającego dostarczonych urządzeń po zakończeniu Umowy, z wyłączeniem dostarczenia lub wdrożenia jakichkolwiek poprawek, aktualizacji i nowych wersji oprogramowania oraz napraw skutkujących ryzykiem utraty danych.
- 1.3. Dostarczane macierze muszą zapewniać wsparcie dla następujących systemów:
 - VMware vSphere w wersji 6, 6.5 i 6.7
 - Microsoft Windows Server w wersji 2008 R2, 2012, 2012 R2, 2016 i 2019
 - Linux/Unix w wersjach: RedHat Linux 5/6/7, SUSE/SLES 10/11/12, HP-UX 11i v2, HP-UX 11 i v3, AIX 6/7.
- 1.4. Przez macierz dyskową Zamawiający rozumie zestaw dysków twardych kontrolowanych przez dedykowane kontrolery macierzowe (bez dodatkowych urządzeń pośrednich, serwerów wirtualizujących, wirtualizatorów, gateway-ów itp.).
- 1.5. Poniższe wymagania dotyczą pojedynczej macierzy dyskowej.

Lp.	Wymaganie	Parametr
1	Wymagania ogólne	Macierz musi umożliwiać podłączenie do dwóch źródeł zasilania, zapewniać pełną redundancję pozwalającą na nieprzerwaną pracę i dostęp do wszystkich danych w przypadku awarii pojedynczego komponentu sprzętowego typu: dysk, wiatrak, kontroler, zasilacz. Macierz musi mieć redundantne kontrolery macierzowe, oraz zdublowane zasilacze i wentylatory zapewniające odporność na awarię jednego ze źródeł zasilania lub awarię jednego z zasilaczy. Kontrolery muszą zostać zainstalowane w dostarczanej obudowie macierzy.
2	Przestrzeń dyskowa	Macierz musi zapewniać min. 1 PB surowej przestrzeni, w dyskach nie większych niż 8 TB. Przestrzeń robocza nie może być mniejsza niż 750TB. Powyższa przestrzeń liczona jest bez stosowania mechanizmów redukcji objętości danych typu deduplikacja i/lub kompresja oraz

		po uwzględnieniu konfiguracji RAID z podwójną parzystością lub innego mechanizmu chroniącego dane przed utratą w przypadku awarii jednocześnie co najmniej 2 dysków.
3	Rodzaje obsługiwanych dysków	Nośniki nie gorsze niż SATA/NL-SAS 7,2 kRPM
4	Dyski nadmiarowe	Rekomendowana przez producenta macierzy liczba dysków hot-spare lub odpowiadająca im zapasowa przestrzeń dyskowa pozwalająca na natychmiastowe rozpoczęcie odbudowy macierzy po uszkodzeniu dowolnego dysku.
5	Pamięć podręczna	Macierz musi posiadać pamięć podręczną – minimum 256 GB pojemności dla danych (z dynamicznym przydziałem zasobów dla zapisu lub odczytu) oraz informacji kontrolnych. Musi również posiadać możliwość rozbudowy pamięci podręcznej do min. 1 TB.
6	Porty zewnętrzne	Macierz musi posiadać min. 8 portów FC 16Gb/s – wszystkie z możliwością obsługi zdalnej replikacji danych do macierzy zapasowej. Macierz musi posiadać możliwość rozbudowy do minimum 16 portów FC 16 Gb/s. Porty muszą być udostępnione bezpośrednio z kontrolerów macierzowych o których mowa w punkcie 1 tabeli - nie jest dopuszczane stosowanie dodatkowych urządzeń zewnętrznych typu Gateway.
7	Ochrona danych	Macierz musi minimalnie obsługiwać następujące mechanizmy RAID: RAID-5, RAID-6, z możliwością dowolnej ich kombinacji w obrębie oferowanej macierzy oraz z wykorzystaniem wszystkich typów dysków obsługiwanych przez macierz.
8	Utrata zasilania	Macierz musi być odporna na awarię zasilania. W przypadku utraty zasilania macierz musi zapewniać zrzut zawartości pamięci cache na pamięć nieulotną (flash/SSD).
9	Ciągłość pracy	Macierz musi umożliwiać aktualizację mikrokodu macierzy w trybie „online”, bez utraty dostępu do zasobów dyskowych macierzy.
10	Skalowalność	Macierz musi umożliwiać rozbudowę przestrzeni dyskowej do min. 1,5PB surowej przestrzeni. Macierz musi umożliwić rozbudowę za pomocą nowych dysków, o większych pojemnościach, w tym dysków flash/SSD.
11	Wolumeny logiczne	Macierz musi wspierać tworzenie wolumenów logicznych o rozmiarach co najmniej 64TB.

12	Mechanizmy Thin provisioning	Macierz musi mieć możliwość udostępniania zasobów dyskowych do serwerów w trybie tradycyjnym, jak i w trybie „Thin Provisioning”. Dla wolumentów typu Thin musi istnieć możliwość automatycznej, ciągłej reklamacji (odzyskiwania) zwalnianej przestrzeni. Wymagane jest dostarczenie licencji dla tej funkcjonalności dla całej dostarczanej pojemności.
13	Zarządzanie grupami dyskowymi i dyskami logicznymi	Macierz musi zapewniać możliwość dynamicznego zwiększania pojemności woluminów logicznych oraz wielkości grup dyskowych (przez dodanie dysków) z poziomu kontrolera macierzowego, bez przerywania dostępu do danych. Musi istnieć możliwość rozłożenia pojedynczego dysku/woluminu logicznego na wszystkie dyski fizyczne macierzy, bez konieczności łączenia wielu różnych dysków logicznych w jeden większy.
14	Możliwość migracji danych w obrębie macierzy	Macierz musi umożliwiać migrację danych bez przerywania do nich dostępu pomiędzy różnymi warstwami technologii dyskowych jednocześnie na poziomie całych woluminów logicznych. Zmiany te muszą odbywać się przy użyciu wewnętrznych mechanizmów macierzy. Wymagane jest dostarczenie licencji dla tej funkcjonalności dla całej dostarczanej pojemności macierzy.
15	Możliwość migracji danych w obrębie wolumenu	Macierz musi umożliwiać migrację danych bez przerywania do nich dostępu pomiędzy różnymi warstwami technologii dyskowych jednocześnie na poziomie części woluminów logicznych(ang. Sub LUN). Zmiany te muszą się odbywać automatycznie przy użyciu wewnętrznych mechanizmów macierzy na podstawie analizy jej obciążenia. Wymagane jest dostarczenie licencji dla tej funkcjonalności dla całej dostarczanej pojemności macierzy.
16	Wewnętrzne kopie danych	Macierz musi umożliwiać dokonywanie na żądanie tzw. migawkowej kopii danych (snapshot, point-in-time). Kopia migawkowa wykonuje się bez alokowania dodatkowej przestrzeni dyskowej na potrzeby kopii.

		<p>Zajmowanie dodatkowej przestrzeni dyskowej następuje w momencie zmiany danych na dysku źródłowym lub na jego kopii. Macierz musi wspierać minimum 200 kopii migawkowych per wolumen logiczny i minimum 400 wszystkich kopii migawkowych. Macierz musi umożliwiać dokonywanie na żądanie pełnej fizycznej kopii danych (clone).</p> <p>Wymagane jest dostarczenie licencji dla tej funkcjonalności dla całej dostarczanej pojemności macierzy.</p>
17	Replikacja danych	<p>Macierz musi umożliwiać zdalną replikację danych typu „online” do macierzy tej samej rodziny. Replikacja musi być wykonywana na poziomie kontrolerów, bez użycia dodatkowych serwerów podłączonych do macierzy. Musi istnieć możliwość replikacji w trybach: synchronicznym i asynchronicznym za pośrednictwem FC. Macierz musi umożliwiać replikację zdalną w następujących trybach: jeden do jednego, jeden do wielu, wiele do jednego, replikację jednego wolumenu logicznego (tych samych danych) do dwóch innych, niezależnych ośrodków za pomocą replikacji synchronicznej asynchronicznej. Oprogramowanie musi zapewniać funkcjonalność zawieszania i ponownej przyrostowej resynchronizacji kopii z oryginałem oraz zamiany ról oryginału i kopii (dla określonej pary dysków logicznych LUN macierzy) z poziomu interfejsu zarządzającego. W przypadku zerwania replikacji z przyczyn zewnętrznych resynchronizacja powinna także umożliwiać uspołnienie danych na macierzach uczestniczących w synchronizacji po przywróceniu komunikacji</p> <p>Wymagane jest dostarczenie licencji dla tej funkcjonalności dla całej dostarczanej pojemności macierzy.</p>
18	Klastrowanie	<p>W oparciu o wyżej opisane mechanizmy replikacji danych pomiędzy oferowanymi macierzami wymagane jest zbudowanie klastra rozległego dla środowiska wirtualizacyjnego. Musi to być klaster</p>

		<p>w którym replikowane zasoby dyskowe są jednocześnie dostępne dla węzłów klastra w obu lokalizacjach. Dzięki temu do przełączenia pracy do drugiej lokalizacji wystarczy przenieść do niej wirtualną maszynę za pomocą standardowych mechanizmów systemu wirtualizacyjnego.</p> <p>Wymagane jest dostarczenie licencji dla tej funkcjonalności dla całej dostarczanej pojemności macierzy.</p>
19	Deduplikacja i kompresja	<p>Macierz dyskowa musi posiadać funkcjonalność deduplikacji i kompresji danych. Wymagana jest możliwość zdefiniowania wielkości bloku deduplikacji w zakresie od 8 KB do 32 KB dla dostosowania do używanych aplikacji.</p> <p>Wymagane jest dostarczenie licencji dla tych funkcjonalności dla całej dostarczanej pojemności macierzy.</p>
20	Wydajność	<p>Macierz musi umożliwiać automatyczne ograniczenie wydajności wybranych wolumenów/grup wolumenów (mniej krytycznych zasobów) na poziomie max IOPS i max MB/s (zgodnie ze zdefiniowanymi przez administratora parametrami).</p>
21	Administracja	<p>Zarządzanie macierzą musi być możliwe z poziomu pojedynczego interfejsu graficznego i interfejsu znakowego. Oprogramowanie do zarządzania musi pozwalać na stałe monitorowanie stanu macierzy oraz musi mieć możliwość konfigurowania jej zasobów dyskowych. Wymagane jest również monitorowanie wydajności macierzy według parametrów t.j. przepustowość oraz liczba operacji I/O dla interfejsów zewnętrznych, wewnętrznych, kontrolerów, grup dyskowych, dysków logicznych (LUN) oraz pojedynczych napędów dyskowych. Konieczne jest gromadzenie historycznych danych wydajnościowych za pomocą mechanizmów wewnętrznych lub zewnętrznych komponentów dostarczanych w ramach postępowania. Macierz musi być wyposażona w minimum jeden port Ethernet służący do podłączenia sieci zarządzającej. Macierz musi umożliwiać monitorowanie zdalne za pomocą protokołu</p>

		SNMP – monitorowanie poprawności pracy macierzy, wykorzystania przestrzeni pamięci, obciążenia interfejsów oraz poszczególnych zasobów pamięci
22	Obsługa wielu ścieżek	<p>Macierz musi obsługiwać wiele kanałów I/O (Multipathing). Musi być zapewnione automatyczne przełączanie kanału I/O w wypadku awarii ścieżki dostępu serwerów do macierzy, z utrzymaniem ciągłości dostępu do danych. Musi być zapewnione przełączanie kanałów I/O oparte o własne mechanizmy systemów operacyjnych, wspieranych przez macierz lub sterowników dostarczonych przez producenta. Wymagana jest również obsługa równoważenia obciążenia (load balancing) pomiędzy kanałami macierzy. W szczególności musi istnieć możliwość równomiernego rozłożenia obciążenia pojedynczego LUN na wszystkie interfejsy macierzy.</p> <p>Wymagane jest dostarczenie odpowiednich licencji do obsługi w/w funkcjonalności.</p>

1.6. W ramach wdrożenia Wykonawca zobowiązany jest do:

- przygotowania projektu harmonogramu realizacji prac oraz projektu technicznego, z uwzględnieniem wymagań przekazanych przez Zamawiającego;
- dostarczenia danych technicznych oraz wymagań dotyczących środowiska pracy macierzy, tj. o wymiarach, ciężarze, pobieranym prądzie, zabezpieczeniach elektrycznych,
- przygotowania projektu planu w konfiguracji fizycznej i logicznej macierzy dyskowych, z uwzględnieniem wymagań przekazanych przez Zamawiającego;
- instalacji macierzy w lokalizacjach Zamawiającego, polegającej w szczególności na podłączeniu macierzy do sieci informatycznych i ewentualnych innych instalacji oraz jej (ich) konfiguracja sprzętowa;
- instalacji i konfiguracji konsoli administracyjnej macierzy;
- instalacji i konfiguracji oprogramowania do monitorowania macierzy (jeżeli funkcjonalność nie jest dostępna z poziomu konsoli macierzy);
- wykonania instalacji i konfiguracji logicznej macierzy, w tym konfiguracji dysków logicznych;
- skonfigurowaniu replikacji pomiędzy macierzami;
- weryfikacji dostępu do zasobów macierzy przez Zamawiającego;
- przekazania licencji na dostarczone zasoby dla wymaganych funkcjonalności dla obu macierzy;
- przekazania pełnej dokumentacji oraz oprogramowania dostarczanego przez producenta macierzy.

1.7. W ramach dokumentacji powykonawczej Wykonawca prześle:

- schemat oraz opis konfiguracji fizycznej i logicznej obu macierzy;
- dokumentację dla oprogramowania do konfiguracji i monitorowania macierzy w języku polskim lub angielskim.

1.8. Sposób zgłaszania awarii urządzeń lub problemów z ich eksploatacją :

- Zgłoszenia będą dokonywane w czasie roboczym Zamawiającego za pomocą HP Service Manager lub w przypadku jego awarii pocztą elektroniczną lub telefonicznie;
- Czasem roboczym Zamawiającego są 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, 365/366 dni w roku;
- Czas reakcji (potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia) nie dłuższy niż 1 godzina licząc w czasie roboczym Zamawiającego od momentu zgłoszenia awarii. Potwierdzenia należy dokonać w systemie HP Service Manager lub za pomocą e-maila zwrotnego.

1.9. Reżim czasowy wykonywanych napraw i rozwiązywanych problemów.

Gwarantowany czas naprawy sprzętu i oprogramowania lub rozwiązania zgłoszonego problemu wynosi 24 godzin liczone w czasie roboczym Zamawiającego, czyli od momentu zgłoszenia awarii do jej usunięcia. W uzasadnionych przypadkach (np. termin mieszczący się w ciągu 24 godzin byłby dla Zamawiającego niedogodny z uwagi na funkcjonujące przetwarzanie lub inne uwarunkowania) Zamawiający ma prawo do wydłużenia czasu naprawy.

1.10. Sposób wykonywania napraw:

- Naprawy uszkodzonych urządzeń muszą być dokonywane w oparciu o części i podzespoły zamienne wolne od wad o nie gorszych parametrach technicznych od części i podzespołów uszkodzonych. Części i podzespoły wymontowane z urządzenia (z wyjątkiem dysków twardych) stają się własnością Wykonawcy, natomiast części dostarczone przez Wykonawcę z chwilą ich wymiany przechodzą na własność Zamawiającego. Wymiana części i podzespołów nie może spowodować zwiększenia kosztów eksploatacji, obsługi, potencjalnej rozbudowy i użycia naprawianych urządzeń.
- W przypadku braku możliwości naprawy uszkodzonego urządzenia w obowiązującym terminie Wykonawca, na czas naprawy, dostarczy, zainstaluje, skonfiguruje i uruchomi urządzenie zastępcze. Urządzenie to musi być wyprodukowane nie wcześniej niż urządzenie uszkodzone i musi być wykonane w tej samej technologii. Ponadto musi ono mieć nie gorsze parametry techniczne w zakresie niezbędnym do zastąpienia funkcjonalności urządzenia zastępowanego i nie może spowodować zwiększenia kosztów eksploatacji, potencjalnej rozbudowy, obsługi i użycia. Dotyczy to zarówno wymienionego urządzenia jak i któregośkolwiek z urządzeń z nim współpracujących. Koszty dostawy urządzenia zastępczego oraz wymiany urządzenia uszkodzonego na zastępcze ponosi Wykonawca. Urządzenie zastępcze w czasie jego eksploatacji w ZUS będzie podlegać tym samym standardom jakościowym jakim podlegają pozostałe, wymienione urządzenia.
- W przypadku braku możliwości naprawy uszkodzonego urządzenia w terminie 14 dni, urządzenie zastępcze przechodzi na własność Zamawiającego. Urządzenie zastępcze musi być zgodne programowo z urządzeniem uszkodzonym (tzn. umożliwiać osadzenia na nim identycznego oprogramowania) i posiadać wszelkie niezbędne licencje.
- W przypadku awarii nośnika danych (dysk twardy) Zamawiający zatrzymuje uszkodzony nośnik i wymaga od Wykonawcy dostarczenia nowego nośnika i wymiany uszkodzonego na nowy. Dostarczony, nowy nośnik nie może mieć gorszych parametrów niż wymieniany nośnik uszkodzony. Nowy nośnik przechodzi na własność Zamawiającego.
- Naprawa wadliwie działającego oprogramowania narzędziowego lub systemowego służącego do zarządzania danym sprzętem.

1.11. Pozostałe usługi będące przedmiotem zlecenia:

- Instalacja aktualizacji i nowych wersji oprogramowania wbudowanego w terminach uzgodnionych z Zamawiającym, również w ramach wykonywania napraw. Aktualizacje i nowe wersje oprogramowania wbudowanego zapewnia Wykonawca.
- Wykonawca ma obowiązek udzielania konsultacji zdalnych (np. e-mail, telefon) oraz rozwiązywania problemów występujących podczas obsługi lub funkcjonowania urządzeń.

- Wykonywanie cyklicznych przeglądów urządzeń nie rzadziej niż co 6 miesięcy, przy czym pierwszy i ostatni przegląd powinny być przeprowadzone odpowiednio w pierwszym i ostatnim miesiącu obowiązywania umowy.
- Wykonawca zapewni minimum jednego stałego eksperta technicznego w zakresie przedmiotowych urządzeń. W przypadku eksperta nie porozumiewającego się w języku polskim Wykonawca zapewni tłumacza. Ekspert ten musi posiadać umiejętność konfigurowania urządzeń będących przedmiotem zamówienia oraz rozwiązywania wszelkich problemów technicznych związanych z eksploatacją tych urządzeń.
- Wykonawca zapewni dostęp do aktualizacji i poprawek mikro kodu oraz oprogramowania w okresie realizacji usług opieki serwisowej.
- Wykonawca przekaze Zamawiającemu postanowienia licencyjne w języku polskim dla każdego dostarczonego oprogramowania.

1.12. Sposób i miejsce świadczenia usług:

- Usługi opieki serwisowej będą świadczone w dwóch lokalizacjach ZUS na terenie Warszawy.
- Wykonawca zapewni koordynatora umowy serwisowej, z którym będą prowadzone wszelkie bieżące uzgodnienia m. in. w zakresie planowanych przeglądów i konsultacji.

Formularz oferty

Formularz zgłoszenia awarii

Nr

<p><i>pieczętka firmowa Zgłaszającego</i></p>	<p>Zgłaszający :</p> <p>imię i nazwisko:</p> <p>tel.: e-mail::</p> <p>data powstania awarii:godz.</p> <p>data zgłoszenia:godz.</p> <p>data potwierdzenia zgłoszenia:godz.</p> <p>godziny pracy jednostki * -</p>
<p>Lokalizacja jednostki organizacyjnej Zgłaszającego:</p> <p>nazwa jednostki organizacyjnej:</p> <p>...</p> <p>ul. miejscowość:</p> <p>.. tel.:inne (np. nr pokoju):</p> <p>.....</p>	
<p>Typ i model urządzenia:</p> <p>.....</p>	<p>Numer seryjny urządzenia:</p> <p>.....</p>
<p>Opis usterki, charakterystyka problemu i uwagi:</p>	
<p>Podjęte działania:</p> <p style="text-align: right; margin-top: 50px;">.....</p> <p style="text-align: right; margin-top: 5px;"><i>podpis zgłaszającego</i></p>	

Protokół usunięcia awarii

zgłoszenie z dnia:godz. numer zgłoszenia.....	Data i godzina potwierdzenia zgłoszenia usługi serwisowej: godz.
Wykonawca usługi: imię i nazwisko: tel.: tel. kom.	
Opis czynności serwisowych wraz z wykazem wymienionych podzespołów: 	
Oświadczenie serwisanta o podjętych czynnościach i skuteczności usługi: <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> data i godz. zakończenia podpis serwisanta </div>	
Odbiorca usługi: imię i nazwisko: nazwa jednostki organizacyjnej: adres: tel.:	
Oświadczenie Odbiorcy usługi - przedstawiciela Zamawiającego - o skuteczności usługi serwisowej oraz potwierdzenie, że urządzenia mają nie gorsze parametry techniczne (w przypadku wymiany uszkodzonego urządzenia przez serwis). <div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> data i godzina pieczęćka oraz podpis odbierającego usługę </div>	

Protokół przekazania urządzenia zastępczego na własność ZUS

Nr

<p><i>pieczętka firmowa Przekazującego</i></p>	<p>Przekazujący: <i>imię i nazwisko:</i> <i>tel.:</i> <i>fax:</i> <i>data powstania awarii/ numer zgłoszenia:</i> <i>data przekazania:</i></p>
<p>Lokalizacja jednostki organizacyjnej ZUS: <i>nazwa jednostki organizacyjnej:</i> <i>ul.</i> <i>miejsowość:</i> <i>kod pocztowy:</i> <i>województwo:</i> <i>tel.:</i> <i>fax:</i> <i>inne (np. nr pokoju):</i></p>	
<p>Typ i model przekazywanego (sprawnego) urządzenia: </p>	<p>Numer seryjny przekazywanego (sprawnego) urządzenia: </p>
<p>Typ i model uszkodzonego urządzenia: </p>	<p>Numer seryjny uszkodzonego urządzenia: </p>
<p>Uwagi:</p>	
<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 20px;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>.....</p> <p><i>podpis przekazującego</i></p> </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> <p>.....</p> <p><i>podpis odbierającego</i></p> </div> </div>	

Zbiorczy miesięczny raport zrealizowanych czynności serwisowych

Raport za miesiąc/rok: _____/_____	Miesięczny Raport Wykonanych Usług	Data sporządzenia: _____._____._____
Dotyczy Umowy:	Wykonawca raportu: Imię i Nazwisko:	
Czynności serwisowe ⁽¹⁾		
Liczba Zgłoszeń Serwisowych:		
Liczba Rozpoczętych Interwencji Serwisowych:		
Liczba Zakończonych Interwencji Serwisowych:		
Uwagi: (1) Wszystkie wymienione w raporcie czynności mają swoje potwierdzenie w postaci odpowiednich formularzy wykonania zgłoszenia serwisowego, których kopie zostaną dołączone jako załączniki do niniejszego raportu.		
Podpis osoby sporządzającej raport:		
Uwagi osoby odbierającej raport:		
Data otrzymania raportu:	Podpis osoby odbierającej raport:	

Lista podwykonawców

Lista podwykonawców:

LISTA PERSONELU WYKONAWCY DEDYKOWANEGO DO REALIZACJI UMOWY

KLAUZULA INFORMACYJNA

- I. Zgodnie z art. 14 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, Zamawiający informuje, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Zakład Ubezpieczeń Społecznych (ZUS) - Centrala: ul. Szamocka 3, 5, 01-748 Warszawa.
- II. Pani/Pana dane osobowe jako:
- osoby reprezentującej Wykonawcę (imię i nazwisko, stanowisko służbowe, umocowanie do reprezentowania)
 - osoby będącej członkiem personelu Wykonawcy (imię i nazwisko, nr telefonu służbowego, adres poczty elektronicznej),
 - i. zostały nam przekazane przez z siedzibą w
- III. Pani/Pana dane osobowe są przetwarzane w celu związanym z realizacją zamówienia na „Zakup i wdrożenie dwóch macierzy dyskowych”.
- IV. Pani/Pana dane osobowe jako osoby reprezentującej Wykonawcę są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu spełnienia obowiązku prawnego wynikającego z przepisów regulujących zasady reprezentacji (w szczególności ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych, ustawy z dnia 23 kwietnia 2004 r. Kodeks cywilny), a także w związku z bieżącą realizacją Umowy oraz w celu przeprowadzania czynności audytowych i kontrolnych.
- V. Pani/Pana dane osobowe jako osoby będącej członkiem personelu Wykonawcy są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu spełnienia obowiązku prawnego wynikającego z przepisów ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych oraz ustawy z dnia 23 kwietnia 2004 r. Kodeks cywilny, w związku z bieżącą realizacją Umowy oraz nałożonymi na administratora obowiązkami związanymi z weryfikacją niezbędnych uprawnień, kwalifikacji i innych okoliczności faktycznych związanych z postępowaniem, którymi muszą wykazać się osoby fizyczne wskazane przez Wykonawcę oraz w celu przeprowadzania czynności audytowych i kontrolnych.
- VI. Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych mogą być osoby lub podmioty, które w ramach sprawowania uprawnień kontrolnych lub nadzoru nad Zamawiającym zażądają udostępnienia Umowy wraz z załącznikami i którym Zamawiający będzie zobowiązany do udostępnienia zawartej Umowy na podstawie przepisów prawa.
- VII. Dane osobowe mogą zostać udostępnione kancelariom prawnym, firmom doradczym i dostawcom systemów informatycznych, z którymi współpracuje administrator.
- VIII. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, przez maksymalnie 10 lat licząc od dnia zawarcia Umowy, co jest związane z czasem w jakim Umowa wraz z załącznikami podlega obowiązkowi jej archiwizacji.
- IX. W odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosownie do art. 22 RODO;
- X. Posiada Pani/Pan:
- na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
 - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych*;
 - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO**;
 - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- XI. Nie przysługuje Pani/Panu:
- a. w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
 - b. prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
 - c. na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.
- XII. W sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych został wyznaczony Inspektor Ochrony Danych, z którym można skontaktować się w następujący sposób:
- 1) listownie na adres:
Inspektor Ochrony Danych
Zakład Ubezpieczeń Społecznych,
ul. Szamocka 3, 5,

01-748 Warszawa,
2) przez e-mail: ODO@zus.pl.

* Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą oraz jej załączników.

** Wyjaśnienie: prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego.

Protokół odbioru dostawy

W dniu przedstawiciele Zamawiającego w obecności przedstawicieli Wykonawcy dokonali odbioru macierzy zawierających poniższe numery fabryczne:

.....

.....

1. W trakcie odbioru komisja stwierdziła, że typ dostarczonych macierzy wraz z dokumentacją użytkownika w języku polskim jest zgodny / nie jest zgodny* z Umową

* Brak zgodności polega na:

~.....

2. Fabryczne opakowania są nienaruszone i nieuszkodzone / naruszone i uszkodzone*.

* Naruszenia lub uszkodzenia polegają na:

~.....

.....

- A. *Biorąc pod uwagę wyniki czynności kontrolnych wyspecyfikowane wyżej komisja stwierdza, że wynik odbioru jest pozytywny.**

W związku z pozytywnym wynikiem odbioru Zamawiający przyjął Macierz z powyższą datą.

- B. *Biorąc pod uwagę negatywne wyniki czynności kontrolnych wyspecyfikowane wyżej komisja stwierdza, że wynik odbioru jest negatywny.**

- C. *Zastrzeżenia:**

.....

.....

- D. Protokół niniejszy sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.**

Przedstawiciel

Wykonawcy

1.

2.

(imię i nazwisko)

Przedstawiciel

Zamawiającego

1.

2.

(imię i nazwisko)

(pieczęć firmowa)

(pieczęć firmowa)

- *niepotrzebne skreślić*

Protokół odbioru wdrożenia

W dniu przedstawiciele Zamawiającego w obecności przedstawicieli Wykonawcy potwierdzili/nie potwierdzili*, dokonali odbioru wdrożenia macierzy zawierających poniższe numery fabryczne:

.....

.....

A. *Komisja stwierdza, że wynik odbioru jest pozytywny.

W związku z pozytywnym wynikiem odbioru Zamawiający przyjął wdrożenie obu macierzy z powyższą datą.

B. *Komisja stwierdza, że wynik odbioru jest negatywny.

C. *Zastrzeżenia:

.....

.....

D. Protokół niniejszy sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Przedstawiciel

WYKONAWCY

1.

2.

(imię i nazwisko)

(pieczęć firmowa)

Przedstawiciel

ZAMAWIAJĄCEGO

1.

2.

(imię i nazwisko)

(pieczęć firmowa)

- *niepotrzebne skreślić*

**Protokół Potwierdzenia Integracji Systemu Obsługi Zgłoszeń Wykonawcy
z Systemem Obsługi Zgłoszeń Zamawiającego**

Zgodnie z Umową nr z dnia r. Komisja w składzie:

PRZEDSTAWICIELE
WYKONAWCY:

1.
2.

PRZEDSTAWICIELE
ZAMAWIAJĄCEGO:

1.
2.

potwierdziła, integrację systemu obsługi zgłoszeń Wykonawcy z systemem obsługi zgłoszeń
Zamawiającego

PRZEDSTAWICIELE
WYKONAWCY:

1.
2.

PRZEDSTAWICIELE
ZAMAWIAJĄCEGO:

1.
2.

....., dnia

(miejscowość)

(data)