

ZAŁĄCZNIK NR 8 do SIWZ

Wzór umowy

UMOWA Nr

zawarta w dniu w Warszawie pomiędzy:

Wojewódzkim Funduszem Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej z siedzibą w Warszawie (kod 00-893), przy ul. Ogrodowej 5/7, Regon 142 148 155, NIP 525-20-88-391, reprezentowanym przez:

1.,

2.

zwanym dalej „Zamawiającym”

a

.....z siedzibą w....., pod numerem NIP:,

Regon, reprezentowanym przez:

1.

lub

..... zamieszkałą/zamieszkałym w..... przy

ul.....prowadzącą/prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą

.....wpisaną/wpisanym do ewidencji działalności gospodarczej

prowadzonej przez pod numerem NIP

....., zwana/zwany dalej „Wykonawcą” zaś wspólnie zwanymi dalej „Stronami”.

Niniejsza umowa została zawarta w wyniku rozstrzygnięcia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, przeprowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, na podstawie ustawy z dnia 29.01.2004 r. – Prawo zamówień publicznych.

§ 1.

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie obsługi teleinformatycznej Zamawiającego, zwanej dalej „Usługami”, na rzecz Zamawiającego, zatrudniającego na dzień zawarcia umowy ok. 130 pracowników, w poniższych lokalizacjach:
 - 1) Biuro Zamawiającego w Warszawie, ul. Ogrodowa 5/7, 00-893 Warszawa;
 - 2) Wydziały Zamiejscowe Biura WFOŚiGW w:
 - a) Ciechanowie, ul. Mickiewicza 7, 06-400 Ciechanów,
 - b) Ostrołęce, ul. J. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka,
 - c) Płocku, ul. Stary Rynek 20, 09-400 Płock,
 - d) Radomiu, ul. 25 Czerwca 68, 26-600 Radom,
 - e) Siedlcach, ul. Aślanowicza 18, 08-110 Siedlce.
2. Szczegółowy zakres Usług, o których mowa w ust. 1, określa **Załącznik nr 1** do niniejszej Umowy. Użyte w niniejszej Umowie określenia mają znaczenie nadane w **Załączniku nr 1** do Umowy.
3. W przypadku zmiany, któregośkolwiek z adresów Wydziałów Zamiejscowych, określonych w ust. 1 pkt 2, Wykonawca zobowiązany jest do zachowania ciągłości świadczenia usług w nowej lokalizacji.

§ 2.

Obowiązki Wykonawcy i Zamawiającego

1. W ramach realizacji przedmiotu umowy Wykonawca zobowiązuje się, w szczególności do:
 - 1) zapewnienia świadczenia Usług przez osoby spełniające wymagania określone w § 5 ust. 4, w tym, na miejscu – tj. w Biurze Zamawiającego w Warszawie przy ul. Ogrodowej 5/7 przez jedną osobę, która będzie realizowała usługi od poniedziałku do piątku, chyba że dany dzień jest dniem wolnym od pracy w Funduszu oraz w soboty wyznaczone przez Zamawiającego jako dzień roboczy, w godzinach od 7.30 do 15.30 (40 godzin tygodniowo);

Lista wszystkich osób skierowanych przez Wykonawcę do świadczenia Usług będących przedmiotem umowy stanowi **Załącznik nr 2** do niniejszej Umowy. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo dokonywać niezwłocznej aktualizacji danych w tym zakresie, pisemnie zawiadamiając Zamawiającego o zaistniałych zmianach;

- 2) świadczenia Usług z należytą starannością, uwzględniającą profesjonalny charakter prowadzonej działalności, przy udziale odpowiednio wykwalifikowanych pracowników;
 - 3) przestrzegania przepisów prawa powszechnie obowiązującego, obowiązujących u Zamawiającego przepisów wewnętrznych i procedur, w szczególności regulaminu pracy;
 - 4) ponoszenia odpowiedzialności za świadczone Usługi i powierzone Zasoby Teleinformatyczne Zamawiającego;
 - 5) komunikowania się z Zamawiającym w sposób uwzględniający okoliczność, iż pracownicy Zamawiającego nie dysponują znajomością terminologii informatycznej;
 - 6) prowadzenia rejestrów wymaganych niniejszą Umową w formie elektronicznej;
 - 7) w przypadku nieobecności w Biurze Zamawiającego którejś z wyznaczonych przez Wykonawcę osób, o których mowa w pkt 1, zapewnienie zastępstwa innej osoby o kwalifikacjach nie niższych niż osoba zastępowana;
 - 8) usuwania Awarii Krytycznych, Awarii Niekrytycznych, Incydentów i realizacji innych zleceń Zamawiającego w terminach wskazanych w § 3 oraz § 4 niniejszej Umowy;
 - 9) utrzymywania bieżącego i ciągłego kontaktu telefonicznego pod numerem telefonu, wskazanym w § 14 ust. 2, bez ograniczeń czasowych, w celu zgłaszania Awarii Krytycznych;
 - 10) bieżącego, niezwłocznego informowania Zamawiającego o stwierdzonych nieprawidłowościach w obszarze objętym niniejszą Umową, w tym w użytkowaniu IT;
 - 11) informowania Zamawiającego, z co najmniej jednodniowym wyprzedzeniem, o mogących wystąpić przerwach lub ograniczeniach w działaniu IT;
 - 12) bezzwłocznego zgłaszania potrzeb zakupu elementów wyposażenia, części zamiennych i materiałów niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania systemów teleinformatycznych Zamawiającego oraz szacowania wartości tych zakupów;
 - 13) przekazywaniu Zamawiającemu, po zakończeniu każdego miesiąca kalendarzowego, miesięcznego raportu z realizacji zgłoszeń z wyszczególnioną liczbą zgłoszeń z tego miesiąca i informacją o etapie ich realizacji;
 - 14) dokonania oceny stanu infrastruktury i oprogramowania Zamawiającego z punktu widzenia wymagań prawnych, w tym zwłaszcza wymogów bezpieczeństwa danych osobowych oraz z punktu widzenia sprawności realizacji zadań Zamawiającego;
 - 15) dostarczenia dokumentacji, o której mowa w **Załączniku nr 3**, w terminach określonych w tym załączniku;
 - 16) nieświadczenia usług na rzecz innych zamawiających przez osoby oddelegowane do pracy u Zamawiającego w terminach, o których mowa w pkt 1.
2. Zamawiający zobowiązuje się w szczególności do:
- 1) umożliwienia Wykonawcy realizacji Usługi w sposób uznany przez Strony za zasadny i konieczny, w tym do dokonania uzgodnień roboczych;
 - 2) udostępnienia Wykonawcy wszelkich informacji i dokumentów niezbędnych do prawidłowego wykonania Usług będących przedmiotem niniejszej Umowy, a w szczególności obowiązujących u Zamawiającego regulaminów i procedur;
 - 3) dostarczenia w dniu zawarcia niniejszej Umowy Wykonawcy dokumentacji, której wykaz znajduje się w **Załączniku nr 4** do niniejszej Umowy;
 - 4) zapewnienia Wykonawcy dostępu do wszelkich urządzeń oraz programów wchodzących w skład Zasobów Teleinformatycznych Zamawiającego w zakresie związanym z przedmiotem niniejszej Umowy;
 - 5) zapewnienia osobie wyznaczonej przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu Umowy, świadczącym Usługi bezpośrednio w Biurze Zamawiającego w Warszawie oraz w Wydziałach Zamiejscowych Zamawiającego lub w innym, wskazanym przez Zamawiającego miejscu, bezpiecznych i higienicznych warunków pracy;

- 6) upoważnienia osób wyznaczonych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu Umowy wskazanych w **Załączniku nr 2** do przetwarzania danych osobowych administrowanych przez Zamawiającego.
3. W razie potrzeby Zamawiający może upoważnić Wykonawcę do kontaktowania się w imieniu Zamawiającego z podmiotami trzecimi, jeżeli będzie to niezbędne dla realizacji przedmiotu Umowy przez Wykonawcę, a Wykonawca zobowiązuje się do działania w ramach upoważnienia.

§ 3.

Utrudnienia i czas reakcji

1. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji każdego Zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem oprogramowania Service Desk, bez kwestionowania jego zasadności. W przypadku otrzymania zgłoszenia w inny sposób, niż za pośrednictwem oprogramowania Service Desk, Wykonawca przekaże osobie zgłaszającej informację o konieczności zgłoszenia za pośrednictwem oprogramowania Service Desk. W przypadku braku innej możliwości, zgłoszenia będą przekazywane osobiście lub telefonicznie, a Wykonawca zobowiązuje się do ich realizacji.
2. Wykonawca będzie realizował Zgłoszenia w następującej kolejności: Awarie Krytyczne, Awarie Niekrytyczne, Incydenty oraz Inne Zlecenia, nie później niż w terminach wskazanych w ust. 3, 5 i 6 oraz § 4 niniejszej Umowy.
3. Wykonawca usunie Utrudnienie niezwłocznie, lecz nie później niż, odpowiednio: **Awarię Krytyczną do 2 godzin, Awarię Niekrytyczną do 4 godzin, a Incydenty do 6 godzin** od dokonania Zgłoszenia.
4. Po usunięciu Utrudnienia Wykonawca niezwłocznie przekaże na adres e-mail zgłaszającego informację o usunięciu Utrudnienia oraz zaznaczy informację o jej usunięciu w oprogramowaniu Service Desk.
5. W przypadku obiektywnego braku możliwości usunięcia Utrudnienia w ww. terminie, Wykonawca przekaże niezwłocznie na adres zgłaszającego oraz adresy e-mail wskazane w § 14 ust. 1 i 2 niniejszej Umowy (a w razie braku możliwości kontaktu elektronicznego – osobiście lub telefonicznie) informację o braku możliwości usunięcia Utrudnienia wraz z uzasadnieniem, oraz wskaże najbliższy możliwy termin usunięcia Utrudnienia. Po uzyskaniu akceptacji Zamawiającego, termin ten zostanie uznany za ustalony.
6. W przypadku, gdy Utrudnienie wystąpi w obszarze, do którego Wykonawca nie ma uprawnień, Wykonawca będzie współuczestniczył w usunięciu Utrudnienia, wedle potrzeby i możliwości, a także, w terminie zapewniającym niezwłoczne usunięcie Utrudnienia, zgłosi Zamawiającemu ewentualną potrzebę wydania upoważnienia do podjęcia działań, i usunie utrudnienia w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

§ 4.

Inne Zlecenia Zamawiającego

Wykonawca zrealizuje **Inne Zlecenia** Zamawiającego, w ramach świadczonych Usług, przekazane przez osoby wskazane w § 14 ust. 1 i 2, dotyczące przedmiotu Umowy, w terminie do **2 dni roboczych**, licząc od dnia otrzymania Zlecenia, chyba że Strony ustalą inny termin realizacji Zlecenia.

§ 5.

Gwarancja jakości usług i odpowiedzialność Stron

1. Wykonawca gwarantuje realizację Usług z należytą starannością, uwzględniającą profesjonalny charakter prowadzonej działalności.
2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za prawidłowość funkcjonowania i sprawność IT, a w szczególności za zapewnienie ciągłości przetwarzania danych, ciągłej łączności oraz ciągłości realizowanych Usług, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane jest przyczynami niezawinionymi przez Wykonawcę.

3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z przerwy lub ograniczenia pracy IT Zamawiającego, wynikające z usuwania Utrudnienia, konserwacji lub modernizacji IT, o której to przerwie, ograniczeniu lub możliwości ich wystąpienia Wykonawca poinformował Zamawiającego w terminie, o którym mowa w § 2 ust. 1 pkt 11.
4. Wykonawca oświadcza, że dysponuje i zobowiązuje się dysponować przez cały okres realizacji niniejszej umowy osobami posiadającymi wiedzę, doświadczenie oraz kwalifikacje zapewniające prawidłową realizację przedmiotu Umowy. Osoby skierowane przez Wykonawcę do realizacji niniejszej Umowy muszą spełniać co najmniej poniższe wymogi:
 - a) łącznie osoby te muszą wykazywać się znajomością poniższych zagadnień:
 - zarządzanie sieciowe systemami operacyjnymi,
 - znajomość systemów z rodziny Windows Server, systemów operacyjnych z rodziny Windows,
 - znajomość systemów z rodziny Linux,
 - utrzymanie i zarządzanie bazami danych Oracle,
 - utrzymanie i zarządzanie urządzeniami sieciowymi Fortigate,
 - utrzymanie i zarządzanie macierzami,
 - utrzymanie i zarządzanie infrastrukturą sieciową;
 - b) każda z tych osób musi posiadać wykształcenie wyższe informatyczne (min. inżynier) oraz co najmniej 2-letnie doświadczenie w zakresie wsparcia IT.
5. Wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji umowy stanowi **Załącznik nr 2** do umowy.
6. W przypadku zamiaru dokonania zmiany osoby wskazanej w wykazie, o którym mowa w ust. 5 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest uzyskać uprzednie zatwierdzenie nowej osoby przez Zamawiającego. W tym celu Wykonawca, najpóźniej na 7 (siedem) dni przed dokonaniem takiej zmiany, zobowiązany jest przekazać Zamawiającemu imię, nazwisko, nowej osoby oraz również wszystkie wymagane w tym wykazie w odniesieniu do takich osób informacje (w szczególności w zakresie, o którym mowa w ust. 4. W przypadku planowanej zmiany osoby umieszczonej w „Wykazie osób, skierowanych do realizacji zamówienia”, nowa osoba nie może spowodować braku spełniania przez Wykonawcę kryteriów określonych w ust. 4. W przypadku negatywnej weryfikacji danej osoby przez Zamawiającego, osoba taka nie zostanie dopuszczona do realizacji umowy, a Wykonawca zobowiązany jest do zastąpienia jej inną osobą. Procedurę weryfikacji opisaną powyżej przeprowadza się również w stosunku do każdej nowej osoby.
7. Zamawiający ma prawo zażądać na piśmie od Wykonawcy odsunięcia od realizacji przedmiotu zamówienia danej osoby lub osób i zażądania zastąpienia jej inną lub innymi osobami, w szczególności, gdy osoba taka:
 - 1) naruszy zasady poufności;
 - 2) naruszy zasady bezpieczeństwa systemów IT;
 - 3) wyrządziła szkodę;
 - 4) naruszy inne zasady określone w umowie;
 - 5) nie daje rękojmi należytego wykonywania umowy.
8. Żądanie, o którym mowa w ust. 7 powyżej, musi zawierać uzasadnienie.
9. Żądanie, o którym mowa w ust. 7 powyżej, nie wyłącza innych roszczeń Zamawiającego przysługujących na podstawie umowy lub przepisów prawa.
10. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić żądanie Zamawiającego w zakresie odsunięcia osoby od realizacji umowy natychmiast, o ile Zamawiający nie wyznaczy Wykonawcy innego terminu, oraz w najkrótszym możliwym terminie, nie dłuższym jednak niż 14 (czternaście) dni, zastąpić taką osobą inną osobą o odpowiednich, wymaganych na potrzeby realizacji umowy (w szczególności w ust. 4) kwalifikacjach.
11. Do zastąpienia osoby ust. 6 powyżej stosuje się odpowiednio. Czasu potrzebnego na weryfikację osoby przez Zamawiającego nie wlicza się do terminu, o którym mowa w ust. 10 powyżej.
12. Za działania i/lub zaniechania jakichkolwiek osób trzecich wykonujących umowę w imieniu i/lub na rzecz Wykonawcy, a także wykonujących ją w imieniu własnym, ale w porozumieniu, za zgodą

(wyraźną lub dorozumianą) lub wiedzą Wykonawcy, Wykonawca odpowiada jak za działania i/lub zaniechania własne.

§ 6.

Okres obowiązywania Umowy

1. Niniejsza Umowa zawarta zostaje na czas określony **od dnia podpisania do dnia 31 grudnia 2021 r.**
2. Uruchomienie usługi będącej przedmiotem umowy nastąpi w dniu Wykonawca zobowiązany będzie do uruchomienia usługi nie później niż w następnym dniu roboczym występującym po dacie podpisania umowy.
3. Wykonawca pozostanie do dyspozycji Zamawiającego i zobowiązuje się w razie potrzeby do kontaktowania się i udzielania informacji wskazanemu przez Zamawiającego, następnemu wykonawcy Usług, w terminie dwóch miesięcy od daty zakończenia niniejszej umowy.
4. Najpóźniej w ostatnim dniu realizacji niniejszej Umowy, Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszelkie dokumenty, hasła, nośniki danych oraz informacje mające postać zmaterializowaną, w których posiadanie wszedł w trakcie realizacji niniejszej Umowy. Wszystkie hasła potrzebne do funkcjonowania IT Wykonawca przekaże Zamawiającemu w dwóch egzemplarzach, każdy w zabezpieczonej kopercie.
5. Zwrot będzie potwierdzony odpowiednim dokumentem zdawczo-odbiorczym. W przypadku braku zwrotu haseł Zamawiający zleci odtworzenie haseł podmiotowi trzeciemu, a kosztami obciąży Wykonawcę.

§ 7.

Oświadczenia Stron

1. Wykonawca oświadcza, że wykona przedmiot Umowy z należytą starannością z uwzględnieniem profesjonalnego charakteru swojej działalności i przy poszanowaniu obowiązujących przepisów prawa, przepisów i procedur wewnętrznych obowiązujących u Zamawiającego, w szczególności zasad ochrony przeciwpożarowej oraz BHP.
2. Zamawiający oświadcza, iż dostęp Wykonawcy do Zasobów Teleinformatycznych Zamawiającego, w ramach realizowanych Usług na podstawie niniejszej Umowy nie narusza niczyich praw, w tym szczególnie praw osób lub podmiotów trzecich, wynikających z posiadanych przez Zamawiającego licencji lub sublicencji na użytkowane przez Zamawiającego oprogramowanie.
3. Jednocześnie Zamawiający oświadcza, że nie posiada kodów źródłowych do dedykowanego systemu informatycznego Prolan_iASF oraz praw do tych kodów. Zamawiający zastrzega, że pełną wiedzę na temat architektury systemu zarządzania Prolan_iASF posiada autor tego systemu.
4. Zamawiający upoważnia osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu Umowy, wskazane w **Załączniku nr 2** do niniejszej Umowy, do współpracy z autorem systemu Prolan_iASF, w imieniu Zamawiającego, w zakresie objętym niniejszą Umową, w sposób nie naruszający praw autorskich autora tego systemu.

§ 8.

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Łączne wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu Umowy nie przekroczy kwoty netto: zł (słownie:) powiększonej o podatek VAT w wysokości 23%, co daje łączną kwotę brutto: zł (słownie:).
2. Wynagrodzenie płatne będzie miesięcznie w wysokości: **brutto** (słownie:), w terminie 14 dni od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury na

Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Ogrodowa 5/7, 00-893 Warszawa, NIP: 525-20-88-391.

3. Zamawiający dokona płatności na rachunek bankowy Wykonawcy: wskazany dla Wykonawcy lub przyporządkowany do jednego z rachunków rozliczeniowych wyświetlanych w wykazie podmiotów prowadzonym zgodnie z art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, tzw. biała lista. W przypadku wskazania na wystawionej fakturze VAT rachunku bankowego niewymienionego w wykazie podmiotów tzw. białej liście i nie przyporządkowanego do żadnego z wyświetlanych rachunków rozliczeniowych w wykazie, Zamawiający dokona płatności na inny podany w wykazie podmiotów (biała lista) rachunek rozliczeniowy Wykonawcy (na co Wykonawca wyraża zgodę), a w przypadku braku rachunku rozliczeniowego w wykazie podmiotów (biała lista) wstrzyma się z zapłatą do czasu wskazania przez Wykonawcę, dla potrzeb płatności, rachunku bankowego wskazanego w wykazie podmiotów (biała lista).
4. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za płatność po terminie określonym w ust. 2 spowodowanym brakiem rachunku rozliczeniowego Wykonawcy w wykazie podmiotów prowadzonym zgodnie z art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, tzw. biała lista, umożliwiającemu dokonanie płatności.
5. W przypadku zmiany rachunku bankowego, Wykonawca bądź osoba upoważniona do reprezentacji Wykonawcy podpisze i przekaże Zamawiającemu informację dotyczącą zmiany wraz ze wskazaniem nowego numeru rachunku i nazwy banku. Zmiana numeru rachunku nie stanowi istotnej zmiany Umowy i nie wymaga podpisania aneksu do Umowy.
6. Za datę zapłaty Strony przyjmują dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Błędnie wystawiona faktura VAT spowoduje naliczenie ponownego terminu płatności od momentu dostarczenia poprawnej faktury VAT.
8. Wszelkie rozliczenia finansowe między Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone wyłącznie w złotych polskich.
9. Wynagrodzenie jest ryczałtowe i zawiera wszystkie koszty, jakie poniesie Wykonawca z tytułu realizacji niniejszej Umowy.
10. W przypadku świadczenia usługi przez niepełny miesiąc wartość miesięcznego wynagrodzenia będzie wyliczona proporcjonalnie do liczby dni, w których usługa była świadczona.
11. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 3% wartości łącznego wynagrodzenia brutto określonego w ust. 1, tj. w kwocie zł (słownie złotych:). Zabezpieczenie należytego wykonania umowy służy do pokrycia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zamówienia.
12. Do sposobu wniesienia i zwrotu zabezpieczenia należytego wykonania umowy stosuje się odpowiednie przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych (art. 148-151).

§ 9.

Informacja dotycząca przetwarzania danych osobowych

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do przestrzegania 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
2. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych, dla osób których dane zostały pozyskane bezpośrednio:
Spełniając obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 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, zwanym dalej RODO) Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Warszawie informuje, że:

- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Ogrodowa 5/7, 00-893 Warszawa, tel. 22 504 41 00, e-mail: poczta@wfosigw.pl
 - 2) Wyznaczono Inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez adres e-mail: iod@wfosigw.pl
 - 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO, w tym ustawy Prawo zamówień publicznych w celu przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego wartość szacunkowa przekracza 30 000 euro.
 - 4) Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest dobrowolne lecz niezbędne w celu wzięcia udziału w procedurze, o której mowa w pkt 3.
 - 5) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu wymienionego w pkt 3, aż do momentu wygaśnięcia obowiązków przetwarzania danych wynikających z przepisów prawa, w tym przepisów dotyczących archiwizacji. W przypadku unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego dane będą przetwarzane do momentu wygaśnięcia obowiązków przetwarzania danych.
 - 6) Pani/Pana dane osobowe mogą zostać przekazane (w niezbędnym zakresie do realizacji celu wskazanego w pkt 3) podmiotom przetwarzającym dane osobowe na rzecz Administratora, tj. usługi: IT, pocztowe. Ponadto, dane mogą zostać udostępnione innym podmiotom uprawnionym do dostępu do danych osobowych na podstawie właściwych przepisów prawa polskiego.
 - 7) Pani/Pana dane osobowe nie są wykorzystywane w celu podejmowania decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
 - 8) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
 - 9) Ma Pani/Pan prawo do:
 - a) dostępu do danych osobowych,
 - b) sprostowania danych osobowych,
 - c) usunięcia danych osobowych („prawo do bycia zapomnianym”),
 - d) ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - e) przenoszenia danych osobowych,
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
 - g) wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych.
3. Klauzula informacyjna o przetwarzaniu danych osobowych, dla osób których dane zostały pozyskane od Oferenta/Wykonawcy:
- Spełniając obowiązek informacyjny wynikający 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, zwany dalej RODO) Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Warszawie informuje, że:
- 1) Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Wojewódzki Fundusz Ochrony Środowiska i Gospodarki Wodnej w Warszawie, ul. Ogrodowa 5/7, 00-893 Warszawa, tel. 22 504 41 00, e-mail: poczta@wfosigw.pl
 - 2) Wyznaczono Inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować poprzez adres e-mail: iod@wfosigw.pl
 - 3) Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b) i c) RODO, w tym ustawy Prawo zamówień publicznych w celu przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, którego wartość szacunkowa przekracza 30 000 euro.
 - 4) Podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest wymogiem ustawowym lecz niezbędnym w celu wzięcia udziału w procedurze, o której mowa w pkt 3.

- 5) Przetwarzane będą następujące kategorie danych osobowych: imię i nazwisko, adres e-mail, numer telefonu.
- 6) Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celu wymienionego w pkt 3, aż do momentu wygaśnięcia obowiązków przetwarzania danych wynikających z przepisów prawa, w tym przepisów dotyczących archiwizacji. W przypadku unieważnienia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego dane będą przetwarzane do momentu wygaśnięcia obowiązków przetwarzania danych.
- 7) Pani/Pana dane osobowe mogą zostać przekazane (w niezbędnym zakresie do realizacji celu wskazanego w pkt 3) podmiotom przetwarzającym dane osobowe na rzecz Administratora, tj. usługi: IT, pocztowe. Ponadto, dane mogą zostać udostępnione innym podmiotom uprawnionym do dostępu do danych osobowych na podstawie właściwych przepisów prawa polskiego.
- 8) WFOŚiGW w Warszawie pozyskał Pani/Pana dane osobowe od Oferenta/Wykonawcy w związku z zawarciem umowy oraz jej realizacji i rozliczenia.
- 9) Pani/Pana dane osobowe nie są wykorzystywane w celu podejmowania decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu.
- 10) Pani/Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.
- 11) Ma Pani/Pan prawo do:
 - a) dostępu do danych osobowych,
 - b) sprostowania danych osobowych,
 - c) usunięcia danych osobowych („prawo do bycia zapomnianym”),
 - d) ograniczenia przetwarzania danych osobowych,
 - e) przenoszenia danych osobowych,
 - f) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
 - g) wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych.

§ 10.

Przeniesienie praw autorskich

1. Wszelkie efekty prac i działań wykonywanych przez Wykonawcę w ramach realizacji niniejszej Umowy, w szczególności: produkty informatyczne powstałe w wyniku prac Wykonawcy, dokumentacja wykonywanych prac, dokumentacja projektowa, dokumentacja prowadzonych prac i ich etapów, podręczniki użytkownika, analizy, raporty, plany, projekty itp., stanowią Utwór w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. W ramach wynagrodzenia określonego w § 8 ust. 1 niniejszej Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego, oprócz egzemplarzy nośników tych Utworów również, całość autorskich praw majątkowych do Utworów oraz zezwolenie bez ograniczeń terytorialnych i czasowych na wykonywanie zależnych praw autorskich.
3. Strony ustalają, iż ich intencją jest przeniesienie na rzecz Zamawiającego całości praw autorskich do prac Wykonawcy, w związku z czym przeniesienie autorskich praw majątkowych dotyczy wszelkich znanych pól eksploatacji, w tym m.in.:
 - 1) dowolnego zwielokrotniania utworów i tworzenia ich nowych egzemplarzy (kopii), niezależnie od zakresu, formy i sposobu (środków) wykonania oraz przeznaczenia danego zwielokrotnienia;
 - 2) dokonywania dowolnych zmian Utworów (w tym ich tłumaczenia), niezależnie od zakresu, formy, sposobu (środków) ich dokonania oraz ich przeznaczenia;
 - 3) dowolnego rozpowszechniania Utworów lub ich kopii, niezależnie od zakresu, formy, sposobu (środków) i celu rozpowszechnienia, w tym obrotu, najmu, użyczenia i oddawania do używania na innej podstawie oraz dowolnych form publicznego udostępniania.
4. Przeniesienie autorskich praw majątkowych następuje każdorazowo z chwilą przekazania danego Utworu Zamawiającemu, niezależnie od tego, czy Zamawiający Utwór ten odebrał, czy

- też zgłosił swoje zastrzeżenia. Przeniesienie autorskich praw majątkowych następuje na mocy niniejszej Umowy i nie wymaga dokonania żadnych dodatkowych czynności.
5. Wykonawca zapewnia i gwarantuje, że na chwilę przekazywania Zamawiającemu nośnika zawierającego Utwór bądź dostarczenia Utworu w innej formie będzie osobą uprawnioną do przeniesienia praw autorskich oraz zezwolenia bez ograniczeń terytorialnych i czasowych na wykonywanie zależnych praw autorskich.
 6. Odstąpienie od niniejszej Umowy, rozwiązanie lub wypowiedzenie Umowy niezależnie od podstawy odstąpienia, rozwiązania lub wypowiedzenia i Strony, która złożyła takie oświadczenie, nie powoduje utraty przez Umowę mocy w zakresie całości postanowień dotyczących przeniesienia praw autorskich do przekazanych Zamawiającemu Utworów.
 7. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za ewentualne roszczenia w zakresie praw autorskich zgłaszanych przez osoby trzecie.

§ 11.

Podwykonawstwo

1. Wykonawcy, który w toku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego, powoływał się na zasadach określonych w art. 22a ustawy Pzp na zasoby podwykonawcy lub podwykonawców, przysługuje prawo do zmiany albo rezygnacji z podwykonawcy lub podwykonawców w trakcie realizacji umowy.
2. W przypadku zmiany albo rezygnacji, o których mowa w ust. 1 powyżej, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, Wykonawca jest obowiązany wykazać, że proponowany inny podwykonawca lub Wykonawca samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.
3. W celu spełnienia powyższego obowiązku Wykonawca, nie później niż 7 (słownie: siedmiu) dni przed planowanym dokonaniem zmiany albo rezygnacji z podwykonawcy, o którym mowa w ustępie poprzedzającym, przedłoży Zamawiającemu dokumenty wykazujące spełnianie warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, określone przez Zamawiającego w SIWZ, z zachowaniem formy dokumentów tam określonych.
4. Zamawiający jest zobowiązany ocenić dokumenty wykazujące spełnianie przez podwykonawcę lub Wykonawcę samodzielnie warunków udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp w terminie 7 (słownie: siedmiu) dni od dnia doręczenia Zamawiającemu tych dokumentów przez Wykonawcę. Jeżeli w wyniku oceny przedłożonych dokumentów, Zamawiający stwierdzi, że zaproponowany podwykonawca nie spełnia warunków, lub Wykonawca samodzielnie nie spełnia ich w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia, Wykonawca zobowiązany będzie do zaproponowania innych podwykonawców, którzy w ocenie Zamawiającego spełnią warunki udziału w postępowaniu, o których mowa w art. 22 ust. 1 ustawy Pzp, albo do samodzielnego spełnienia tych warunków w stopniu nie mniejszym niż wymagany w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia i osobistego wykonania umowy.
5. W przypadku niewywiązania się przez Wykonawcę z obowiązku określonego w ust. 2 - 4 powyżej i dokonania zmiany albo rezygnacji z podwykonawcy bez zachowania procedury określonej powyżej w niniejszym paragrafie, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w całości lub w części w terminie 30 (słownie: trzydziestu) dni od daty powzięcia wiadomości o tej okoliczności.
6. W przypadku rozwiązania przez Zamawiającego umowy na podstawie ust. 5 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 20% całkowitego wynagrodzenia brutto, określonego w § 8 ust. 1.

§ 12.

Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości:
 - 1) 0,5% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia w rozpoczęciu realizacji przedmiotu umowy w stosunku do terminu określonego w § 6 ust. 2 niniejszej Umowy;
 - 2) 0,5% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 2, za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w usunięciu Utrudnienia w stosunku do terminów, o których mowa w § 3 ust. 3, ust. 5 i ust. 6 niniejszej Umowy;
 - 3) 0,5% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 2, za każdą rozpoczętą godzinę lub rozpoczęty dzień opóźnienia w realizacji przedmiotu umowy innego niż wskazany w ust. 1 i 2 niniejszego paragrafu oraz w § 11 ust. 6;
 - 4) 20% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1, za niewykonanie lub nienależyte wykonywanie przedmiotu umowy;
 - 5) 20% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 8 ust. 1, w przypadku odstąpienia lub wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym Umowy przez Zamawiającego z winy Wykonawcy lub w przypadku odstąpienia lub wypowiedzenia Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
2. W przypadku naruszenia przez Wykonawcę klauzuli poufności, o której mowa w § 9 niniejszej Umowy, Zamawiający ma prawo naliczyć karę umowną w wysokości 30 000,00 zł (słownie: trzydzieści tysięcy złotych 00/100).
3. Strony uzgadniają, że w razie naliczenia przez Zamawiającego kar umownych, Zamawiający potrąci z wynagrodzenia Wykonawcy kwotę stanowiącą równowartość tych kar, i tak pomniejszone wynagrodzenie wypłaci Wykonawcy. Wykonawca oświadcza, że wyraża zgodę na ww. sposób potrącania kar umownych. W przypadku braku możliwości potrącenia kary umownej w sposób określony w zdaniu pierwszym, Wykonawca jest zobowiązany do zapłaty kar umownych, w terminie określonym w wezwaniu Zamawiającego do zapłaty tych kar.
4. Niezależnie od kar umownych Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§ 13.

Wypowiedzenie i odstąpienie od umowy

1. Każdej ze Stron przysługuje prawo wypowiedzenia niniejszej Umowy z zachowaniem 2-miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku:
 - 1) niewykonywania przedmiotu umowy lub wykonywania go w sposób nienależyty;
 - 2) spowodowania przez Wykonawcę szkody w mieniu Zamawiającego lub rażącego naruszenia przez Wykonawcę postanowień niniejszej Umowy albo innych, istotnych dla jej prawidłowego wykonania uzgodnień;
 - 3) wszczęcia wobec Wykonawcy postępowania układowego, likwidacyjnego, restrukturyzacyjnego, sanacyjnego lub egzekucyjnego. Wykonawca zobowiązany jest niezwłocznie o tym fakcie powiadomić Zamawiającego;
 - 4) naruszenia przez Wykonawcę klauzuli poufności, o której mowa w § 9 niniejszej Umowy;
 - 5) wyrządzenia przez Wykonawcę, przy wykonaniu przedmiotu niniejszej Umowy, szkody Zamawiającemu, innemu podmiotowi, w szczególności osobie, której dane Wykonawca przetwarza w związku z niniejszą Umową.
3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, lub dalsze

wykonywanie Umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach. W takim wypadku Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonanych a nieopłaconych lub zleconych już usług.

4. W przypadku rozwiązania niniejszej Umowy, niezależnie od podstaw jej rozwiązania, każda ze Stron, najpóźniej w dniu rozwiązania Umowy, zwróci drugiej Stronie wszelkie dokumenty, nośniki danych oraz informacje mające postać zmaterializowaną, uzyskane w związku z realizacją niniejszej Umowy.

§ 14.

Kontakt Stron

1. Nadzór nad realizacją niniejszej Umowy ze strony Zamawiającego pełni
nr tel.: e-mail:
Osoba/y wskazana/e powyżej uprawniona/e jest/są również do zatwierdzania i podpisywania raportów i protokołów odbioru, które będą sporządzane w okresie realizacji niniejszej Umowy.
2. Bieżącą współpracę z Wykonawcą prowadzą:
1)nr tel.: e-mail:
3. Nadzór nad realizacją niniejszej Umowy ze strony Wykonawcy pełni,
nr tel.:, e-mail:
4. Zmiana osób wskazanych w ust. 1 - 3 następuje poprzez pisemne powiadomienie drugiej Strony i nie stanowi istotnej zmiany treści Umowy i nie wymaga podpisywania aneksu do Umowy.

§ 15.

Zmiana umowy

1. Strony przewidują możliwość dokonywania zmian w niniejszej Umowie. Zmiana Umowy dopuszczalna będzie w granicach wyznaczonych przepisami ustawy Pzp, w tym art. 144 ust. 1 ustawy Pzp oraz określonych w niniejszej Umowie.
2. Zmiany Umowy będą mogły nastąpić w następujących przypadkach:
 - 1) zaistnienia omyłki pisarskiej lub rachunkowej;
 - 2) zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu zamówienia lub świadczenia Stron;
 - 3) powstania rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w Umowie, których nie będzie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie Umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej zapisów przez Strony.
3. Zmiany Umowy będą mogły dotyczyć postanowień, kształtujących treści stosunku prawnego nawiązywanego Umową, na które dana, zindywidualizowana przyczyna, określona w ust. 2 powyżej wywarła wpływ.

§ 16.

Postanowienia końcowe

1. Zmiany niniejszej Umowy wymagają aneksu do umowy pod rygorem niewywołania skutków prawnych, z zastrzeżeniem § 8 ust. 5, § 14 ust. 4 oraz ust. 2 i 4 niniejszego paragrafu.
2. Zmiana danych objętych **Załącznikiem nr 2**, wymaga pisemnego poinformowania Zamawiającego i nie stanowi zmiany niniejszej Umowy i nie wymaga podpisywania aneksu do Umowy.
3. Zmiana postanowień Umowy może nastąpić jedynie wtedy, gdy nie jest ona sprzeczna z ustawą Prawo zamówień publicznych.

4. Korespondencja wysyłana przez Strony na adresy siedzib oraz e-mail, wskazane w Umowie, będzie uznana za doręczoną. W razie zmiany adresu siedziby lub adresu e-mail, Strony zobowiązują się do wzajemnego, pisemnego powiadomienia o zmianie adresu siedziby lub adresu e-mail, pod rygorem uznania wysłanej korespondencji za doręczoną. Zmiana adresów siedzib oraz e-mail nie powoduje zmiany niniejszej Umowy i nie wymaga podpisania aneksu.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego i ustawy Prawo zamówień publicznych.
6. Wszelkie spory, mogące wyniknąć z tytułu realizacji niniejszej Umowy, będą rozstrzygane przez sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
7. Wykonawca nie może przekazać praw i obowiązków wynikających z umowy na rzecz osób trzecich bez pisemnej zgody Zamawiającego.
8. Dokumenty w postaci Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia wraz z załącznikami oraz złożonej przez Wykonawcę oferty wraz z załącznikami stanowią uzupełnienie niniejszej umowy w elementach nieuregulowanych jej zapisami i mają moc obowiązującą Strony.
9. Umowa została sporządzona w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
10. Integralną część Umowy stanowią załączniki:
 - 1) Załącznik nr 1 – Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia (Szczegółowy zakres Usług);
 - 2) Załącznik nr 2 – Wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu umowy;
 - 3) Załącznik nr 3 – Wykaz dokumentacji, którą Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w celu realizacji Umowy;
 - 4) Załącznik nr 4 – Wykaz dokumentacji, którą Zamawiający dostarczy Wykonawcy w celu realizacji Umowy.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

Załącznik nr 1 do umowy

**Świadczenie obsługi teleinformatycznej Wojewódzkiego Funduszu Ochrony Środowiska
i Gospodarki Wodnej w Warszawie oraz Wydziałów Zamiejscowych**

SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Spis treści

I. Słownik pojęć.....	1
II. Cel zamówienia	2
III. Opis infrastruktury informatycznej Zamawiającego udostępniony Wykonawcy na wniosek:.....	2
IV. Opis oprogramowania Zamawiającego udostępniony Wykonawcy na wniosek:	2
V. Ogólny opis Usług:.....	3
VI. Szczegółowy opis Usług:.....	3
VII. Organizacja:.....	6

I. Słownik pojęć

awaria krytyczna	– utrudnienia w bieżącym funkcjonowaniu Biura Zamawiającego, tj. brak dostępności: poczty elektronicznej, połączeń telefonicznych, sieci Internet, wewnętrznych połączeń sieciowych oraz dedykowanych aplikacji informatycznych, w tym systemu Prolan_iASF, dla grupy 10 osób i więcej,
awaria niekrytyczna	– utrudnienia w bieżącym funkcjonowaniu Biura Zamawiającego, tj. brak dostępności: poczty elektronicznej, połączeń telefonicznych, sieci Internet, wewnętrznych połączeń sieciowych oraz dedykowanych aplikacji informatycznych, w tym systemu Prolan_iASF, dla grupy poniżej 10 osób,
dni robocze	– dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, dni pracy Zamawiającego, w tym soboty wyznaczone przez Zamawiającego jako dzień roboczy,
incydenty	– nieprawidłowości w działaniu IT, inne niż awaria krytyczna i niekrytyczna, nie zaliczone do awarii krytycznych lub niekrytycznych,
inne zlecenia	– polecenie przekazane przez Zamawiającego, nie związane z błędnym funkcjonowaniem IT,
IT	– infrastruktura informatyczna i teleinformatyczna Zamawiającego, opisana szczegółowo w części III niniejszego dokumentu,
raport z realizacji zgłoszeń	– miesięczny raport sporządzany przez Wykonawcę na podstawie rejestru zgłoszeń i przekazywany Zamawiającemu do 5 dnia roboczego następnego miesiąca, zawierający także informację o stanie realizacji czynności koniecznych do wykonania, wskazanych w poprzednim raporcie miesięcznym,
rejestr zgłoszeń	– prowadzony na bieżąco przez Wykonawcę, z wykorzystaniem oprogramowania Service Desk, rejestr zgłoszonych przez pracowników Zamawiającego utrudnień oraz innych zleceń Zamawiającego, zawierający także informację o dacie i godzinie

zgłoszenia oraz dacie i godzinie usunięcia, z ew. adnotacją o niemożności usunięcia w terminie przewidzianym Umową wraz z terminem usunięcia, wskazanym przez Zamawiającego,

- utrudnienie** – brak funkcjonowania lub wadliwe funkcjonowanie zasobów informatycznych Zamawiającego, tj.: awaria krytyczna, awaria niekrytyczna lub incydent,
- wsparcie techniczne** – usługi informatyczne świadczone przez pracowników Wykonawcy na rzecz Zamawiającego, polegające na przyjmowaniu zgłoszeń, ich klasyfikacji zgłoszeń oraz usunięciu utrudnień,
- zasoby teleinformatyczne** – IT oraz oprogramowanie Zamawiającego,
- zgłoszenie** – informacja dotycząca wystąpienia utrudnienia, a także inne zlecenie Zamawiającego, zgłoszone i zarejestrowane z wykorzystaniem oprogramowania Service Desk (a w przypadku braku takiej możliwości na adres informatyk@wfosigw.pl, drogą telefoniczną lub w kontakcie bezpośrednim).

II. Cel zamówienia

Celem zamówienia jest zapewnienie obsługi teleinformatycznej Zamawiającego, zwanej dalej „Usługami” w poniższych lokalizacjach:

- 1) Biuro WFOŚiGW w Warszawie, ul. Ogrodowa 5/7, 00-893 Warszawa;
- 2) Wydziały zamiejscowe Biura WFOŚiGW w:
 - a. Ciechanowie, ul. Mickiewicza 7, 06-400 Ciechanów,
 - b. Ostrołęce, ul. J. Piłsudskiego 38, 07-410 Ostrołęka,
 - c. Płocku, Stary Rynek 20, 09-400 Płock,
 - d. Radomiu, ul. 25 Czerwca 68, 26-600 Radom,
 - e. Siedlcach, ul. Aśtanowicza 18, 08-110 Siedlce.

dla ok. 130 pracowników Zamawiającego.

III. Opis infrastruktury informatycznej Zamawiającego udostępniony Wykonawcy na wniosek:

- 1) serwery z oprogramowaniem Windows, Linux oraz wirtualne środowisko serwerowe (VMWare),
- 2) komputery stacjonarne,
- 3) komputery przenośne, tablety,
- 4) routery,
- 5) macierze dyskowe,
- 6) switche,
- 7) łącza internetowe i telekomunikacyjne,
- 8) urządzenia drukujące – kopiujące, wielofunkcyjne, skanery, faksy, niszczarki,
- 9) centrale telefoniczne i telefony stacjonarne,
- 10) telefony komórkowe GSM,
- 11) lokalna sieć komputerowa,
- 12) domena, poczta elektroniczna, strona www.wfosigw.pl wraz ze stroną podmiotową BIP,
- 13) sprzęt audiowizualny.

IV. Opis oprogramowania Zamawiającego udostępniony Wykonawcy na wniosek:

- 1) bazy danych i aplikacje biznesowe,
- 2) systemy operacyjne,

- 3) programy użytkowe,
- 4) oprogramowanie sprzętu,
- 5) system backupu,
- 6) dedykowany system informatyczny Prolan_iASF do obsługi Zamawiającego, w skład którego wchodzi następujące moduły:
 - a. Umowy i wnioski – służący do prowadzenia szczegółowej ewidencji wniosków i umów oraz wspomaganie bieżącej działalności statutowej Zamawiającego (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - b. Wnioski na Zarząd – służący do generowania wniosków na posiedzenia Zarządu Zamawiającego (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - c. Sprawozdawczość (generator raportów) – służący do analiz księgowych, sprawozdawczości księgowej oraz analiz i sprawozdawczości z umów i wniosków (obsługa przez zewnętrzne bazy MS Access),
 - d. Finansowo-Księgowy – służący do prowadzenia ksiąg rachunkowych Zamawiającego (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - e. Generator JPK – generator jednolitego pliku kontrolnego (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - f. Kadry/Płace – służący do szczegółowej ewidencji rozrachunków z tytułu wynagrodzeń pracowników oraz rozliczania podatku dochodowego od osób fizycznych od wypłaconych wynagrodzeń (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - g. Środki Trwałe – służący do ewidencji środków trwałych i wyposażenia oraz szczegółowej ewidencji umorzenia i amortyzacji (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - h. Elektroniczny obieg poczty i dokumentacji (kancelaria) – służący do ewidencji korespondencji przychodzącej oraz wychodzącej oraz zarządzania dokumentacją (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - i. Integracja z Urzędem Skarbowym (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - j. Portal beneficjentów (obsługa przez przeglądarkę internetową),
 - k. E-podpis (aplet Java) (obsługa przez przeglądarkę internetową).

Zamawiający nie posiada kodów źródłowych do systemu informatycznego Prolan_iASF oraz praw do tych kodów. Zamawiający zastrzega, że pełną wiedzę na temat architektury systemu zarządzania Prolan_iASF posiada autor systemu. Zamawiający upoważnia zgodnie z § 7 ust. 4 umowy, stanowiącej załącznik nr 8 do SIWZ – Wykonawcę do współpracy z autorem systemu Prolan_iASF.

V. Ogólny opis Usług:

Usługa będzie obejmowała czynności związane z procesem eksploatacji przez Zamawiającego infrastruktury sprzętowej i programowej oraz rozwój środowiska IT, tj. m.in.: przygotowanie urządzeń i oprogramowania do instalacji i wdrożenia (w tym informacji o konieczności uzyskania niezbędnych licencji), instalację i wdrożenie, konfigurację, uruchomienie, bieżące utrzymanie, przenoszenie, modernizację, rozbudowę, aktualizację i wymianę, rekonfigurowanie, zabezpieczenie serwisowe na bazie sprzętu Zamawiającego oraz wycofanie z eksploatacji (odłączenie sprzętu, deinstalacja i rekonfiguracja oprogramowania), współudział w przygotowywaniu sprzętu do użycia.

VI. Szczegółowy opis Usług:

- 1) Utrzymanie (zapewnienie ciągłości działania) infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego, tj. zapewnienie prawidłowego funkcjonowania oprogramowania i systemów informatycznych i telekomunikacyjnych w Centrali Biura Zamawiającego w Warszawie oraz w Wydziałach Zamiejscowych,

w tym:

- a. zapewnienie bezpieczeństwa danych informatycznych przechowywanych w zasobach Zamawiającego, w tym zapewnienie ochrony danych osobowych, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, Polityką bezpieczeństwa i Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym Zamawiającego, przed nieuprawnionym ujawnieniem, w tym przed ingerencją z zewnątrz,
 - b. usuwanie wirusów i innego szkodliwego oprogramowania na urządzeniach komputerowych i teleinformatycznych,
 - c. ostrzeżenie Zamawiającego o potencjalnych zagrożeniach związanych z funkcjonowaniem zasobów oraz związanych ze stabilnością ich pracy,
 - d. współpraca z podmiotami zewnętrznymi w zakresie informatycznym, na podstawie upoważnienia wydanego przez Zamawiającego, w tym z autorem systemu Prolan_iASF, na podstawie upoważnienia wskazanego w § 7 ust. 4 umowy (załącznik nr 8 do SIWZ),
 - e. dokonanie oceny stanu infrastruktury i oprogramowania Zamawiającego z punktu widzenia wymagań prawnych, w tym zwłaszcza wymogów bezpieczeństwa danych osobowych, oraz z punktu widzenia sprawności realizacji zadań Zamawiającego oraz przekazanie, w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy, informacji o koniecznych i zalecanych zmianach, z wyłączeniem systemu Prolan_iASF,
 - f. opracowanie projektu dotyczącego rozwoju zaplecza teleinformatycznego Zamawiającego po zaakceptowaniu założeń rozwoju przez Zamawiającego,
 - g. przeprowadzenie audytu w zakresie bezpieczeństwa informacji zgodnie z rozporządzeniem w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych,
 - h. pomoc przy opracowywaniu dokumentacji opisu przedmiotu zamówienia w przypadku planowanego przez Zamawiającego zakupu sprzętu komputerowego lub teleinformatycznego, części zamiennych do urządzeń, oprogramowania i usług niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania zaplecza teleinformatycznego Zamawiającego (wraz z określeniem szacunkowej wartości zamówienia oraz dokumentowaniem procesu szacowania wartości zamówienia),
- 2) Administrowanie zasobami informatycznymi Zamawiającego, w tym:
- a. Administrowanie oprogramowaniem w zakresie posiadanych uprawnień, tj.:
 - i. administrowanie bazami danych, w tym zakładanie i likwidacja kont, nadawanie uprawnień pracownikom Zamawiającego, zgodnie z treścią innych zleceń,
 - ii. administrowanie siecią LAN,
 - iii. administrowanie oprogramowaniem pocztowym,
 - iv. aktualizacja wersji oprogramowania,
 - v. wykonywanie oraz zapewnienie przechowywania i odtwarzania kopii bezpieczeństwa danych Zamawiającego zgodnie z Polityką bezpieczeństwa i Instrukcją Zarządzania Systemem Informatycznym Zamawiającego oraz prowadzenie rejestru kopii bezpieczeństwa w formie uzgodnionej z Zamawiającym,
 - vi. zapewnienie sprawnego działania oraz administrowanie stroną internetową, w tym stroną podmiotową BIP, wprowadzanie danych, informacji zleconych przez Zamawiającego oraz dokonywanie zmian na stronie zleconych przez Zamawiającego w zakresie możliwości strony.
 - b. Administrowanie IT, w tym:
 - i. zapewnienie ciągłości pracy systemu i ochrony danych informatycznych zawartych w głównej oraz lokalnych bazach danych, w tym poprzez dbanie o bezpieczeństwo

- i zabezpieczenie przed włamaniem, stosowanie odpowiednich hasel, zabezpieczeń,
- ii. administrowanie serwerami Zamawiającego oraz wirtualnym środowiskiem serwerowym,
- iii. administrowanie ruterami,
- iv. monitorowanie poprawności działania systemów informatycznych, w tym systemu Prolan_iASF,
- v. bieżąca obsługa sprzętu teleinformatycznego,
- vi. bieżąca kontrola systemu informatycznego Zamawiającego (w tym pod kątem legalności oprogramowania),
- vii. usuwanie oprogramowania nielegalnego po powiadomieniu Zamawiającego,
- viii. instalowanie oraz konfiguracja urządzeń (komputerów, drukarek, kserokopiarek, serwerów (obecnie posiadanych), macierzy (obecnie posiadanych), itp., telefonów), oraz modernizacja i rozbudowa posiadanego sprzętu i oprogramowania (m.in. rozbudowa macierzy dyskowej),
- ix. instalowanie kolejnych wersji aplikacji systemowych użytkowanych przez Zamawiającego,
- x. instalowanie i administrowanie oprogramowania antywirusowego,
- xi. stały nadzór nad pobieraniem plików (z zewnątrz) przez pracowników Zamawiającego w celu lokalizowania i usuwania wirusów komputerowych,
- xii. stały monitoring poprawności funkcjonowania sprzętu i oprogramowania oraz niezwłoczne zgłaszanie Zamawiającemu problemów, braków lub potrzeb w tym zakresie, w tym umieszczanie zgłoszeń w rejestrze zgłoszeń,
- xiii. prowadzenie spraw związanych z zabezpieczeniem informacji prawnie chronionych, w tym w szczególności ochrony danych osobowych,
- xiv. zapewnienie sprawnego i ciągłego działania IT,
- xv. serwis i naprawa IT:
 - w przypadku urządzeń będących w okresie gwarancyjnym – logistyczny nadzór nad naprawami i serwisem IT, tj. niezwłoczne dostarczanie uszkodzonego sprzętu do autoryzowanego serwisu lub odpowiedniego punktu naprawczego oraz do nadzorowania czasu jego naprawy, zgodnie z terminami określonymi w treści gwarancji,
 - w przypadku sprzętu nie będącego na gwarancji – naprawienie sprzętu we własnym zakresie, wraz z bieżącą konserwacją, w tym czyszczeniem wnętrza komputerów, czyszczeniem zewnętrznym, wymianą podzespołów,
 - w przypadku konieczności zakupu części zamiennych sprzętu, Wykonawca, każdorazowo przed zakupem, przedstawi Zamawiającemu wykaz tych części wraz z ich wyceną,
- xvi. obsługa techniczna posiedzeń organów Zamawiającego oraz innych posiedzeń, spotkań i narad organizowanych w Biurze Zamawiającego,
- xvii. prowadzenie rejestru wypożyczeń sprzętu komputerowego w formie uzgodnionej z Zamawiającym,
- xviii. przygotowanie wycofanego z eksploatacji sprzętu Zamawiającego celem utylizacji lub dalszego przekazania,

- 3) Wsparcie techniczne dla pracowników Zamawiającego w zakresie obsługi sprzętu i oprogramowania:
- a. odbieranie i rejestrowanie zgłoszeń w rejestrze zgłoszeń, w tym rejestrowane utrudnień stwierdzonych samodzielnie oraz innych zleceń Zamawiającego – z wykorzystaniem posiadanego

przez Zamawiającego oprogramowania Service Desk lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej i innej formy kontaktów,

- b. przeprowadzenie, dla pracowników Zamawiającego, szkoleń z zakresu obsługi oprogramowania Service Desk w przypadku wdrożenia oprogramowania do użycia w Biurze Zamawiającego,
- c. naprawa awarii krytycznej – w terminie 2 h od zgłoszenia,
- d. naprawa awarii niekrytycznej – w terminie 4 h od zgłoszenia,
- e. naprawa incydentów – w terminie do 6 h od zgłoszenia,
- f. realizacja innych zleceń – w terminie do 2 dni roboczych od zgłoszenia,
- g. pomoc telefoniczna lub osobista wizyta u użytkownika w celu usunięcia utrudnienia,
- h. zapisywanie informacji o rozwiązaniu problemu w rejestrze zgłoszeń,
- i. sporządzanie comiesięcznego raportu z realizacji zgłoszeń, zgodnie z uzgodnieniami,
- j. utrzymania linii telefonicznej w celu zgłaszania Awarii Krytycznych, dostępnej bez ograniczeń czasowych; Wykonawca poinformuje Zamawiającego o numerze tej linii w dniu rozpoczęcia okresu obowiązywania niniejszej umowy.

W przypadku większych awarii, na uzasadniony wniosek Wykonawcy, Zamawiający może przedłużyć wskazane powyżej terminy.

- 4) Realizacja innych zleceń Zamawiającego, w tym m.in.: opieka nad użytkownikiem i pierwsza linia wsparcia Prolan_iASF, wprowadzenia danych na stronę internetową, zakładanie i usuwanie kont pocztowych i kont do obsługi systemu Prolan_iASF i inne.

VII. Organizacja:

- 1) w pierwszym dniu świadczenia usługi osoby wyznaczona przez Wykonawcę, wskazane w **Załączniku nr 2** do umowy, przejmą obowiązki, hasła dostępu, uprawnienia i dokumentację oraz zapoznają się ze sprzętem i środowiskiem pracy,
- 2) w ramach realizacji przedmiotu zamówienia Wykonawca zapewni realizację poleceń wprowadzenia danych na stronę internetową w godzinach 7:30 - 15.30 w dni robocze każdego tygodnia, w tym w soboty wyznaczone przez Zamawiającego jako dni robocze,
- 3) w przypadku konieczności osoby wyznaczone przez Wykonawcę będą wykonywały pracę w siedzibach Wydziałów Zamiejscowych Zamawiającego,
- 4) transport osób wskazanych przez Wykonawcę pomiędzy Biurem Zamawiającego a jego Wydziałami Zamiejscowymi zapewni Zamawiający,
- 5) wszelkie prace, w szczególności: usuwanie awarii, dokonywanie aktualizacji oprogramowania, które nie mogą być wykonywane w czasie pracy pracowników Zamawiającego, Wykonawca będzie wykonywał poza godzinami pracy Zamawiającego, po uprzednim pisemnym zgłoszeniu takiego faktu Zamawiającemu i po uzyskaniu zgody Zamawiającego,
- 6) w ramach realizacji niniejszego zamówienia Zamawiający zapewni pracownikom Wykonawcy:
 - a. stanowisko pracy,
 - b. sprzęt komputerowy wraz z oprogramowaniem,
 - c. telefon stacjonarny,
 - d. uprawnienia do systemów informatycznych Zamawiającego na poziomie niezbędnym do realizacji Usług przewidzianych umową, umożliwiające realizację zadań określonych w umowie,
 - e. dostęp do procedur wewnętrznych i wzorów dokumentów, których stosowania Zamawiający będzie wymagał od Wykonawcy,
 - f. dostęp do dokumentacji teleinformatycznej posiadanej przez Zamawiającego, zasad świadczenia gwarancji i serwisu użytkowanego oprogramowania i sprzętu, które będą objęte Usługami

Wykonawcy, jeśli takie dokumenty nie są dostępne na powszechnie dostępnych stronach internetowych producentów tego sprzętu i oprogramowania,

- g. zasoby niezbędne do realizacji zadań, w tym, w razie potrzeby, dodatkowe akcesoria, narzędzia, części i podzespoły informatyczne oraz oprogramowanie,
- 7) w ostatnim dniu pracy Wykonawca zwróci Zamawiającemu hasła dostępu i wszelką dokumentację dotyczącą wykonanej Usługi,
- 8) Wykonawca zobowiąże się do nieujawniania informacji jakie powziął w związku z realizacją umowy,
- 9) dokumentacja jaką Wykonawca będzie zobowiązany dostarczyć Zamawiającemu w ramach realizacji umowy:
- a. oświadczenia osób wskazanych w załączniku nr 2 o zachowaniu poufności informacji uzyskanych w związku z realizacją umowy + oświadczenia osób zarządzających Wykonawcą,
 - b. rejestr zgłoszeń,
 - c. miesięczny raport z realizacji zgłoszeń,
 - d. informacja o koniecznych i zalecanych zmianach oraz rozwoju zasobów teleinformatycznych Zamawiającego,
 - e. opisy przedmiotu zamówienia dla planowanych przez Zamawiającego zakupów sprzętu komputerowego lub teleinformatycznego, części zamiennych do urządzeń, oprogramowania i usług niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania zaplecza teleinformatycznego Zamawiającego (wraz z określeniem szacunkowej wartości zamówienia oraz dokumentowaniem procesu szacowania wartości zamówienia),
 - f. rejestr kopii bezpieczeństwa,
 - g. rejestr uprawnień do sprzętu i oprogramowania,
 - h. kosztorysy koniecznych napraw w zakresie IT,
 - i. faktury za części zamienne i naprawy IT,
 - j. rejestr wypożyczeń sprzętu komputerowego,
 - k. komplet haseł dostępu w zabezpieczonej kopercie w dwóch egzemplarzach,
 - l. protokół zdawczo-odbiorczy dokumentacji zwróconej Zamawiającemu.
- 10) dokumentacja jaką Zamawiający udostępni Wykonawcy w celu realizacji umowy:
- a. upoważnienia do przetwarzania danych osobowych dla osób wskazanych przez Wykonawcę,
 - b. upoważnienia do współpracy z podmiotami zewnętrznymi w imieniu Zamawiającego,
 - c. wewnętrzne akty prawne Zamawiającego, w tym Regulamin Organizacyjny, Politykę Bezpieczeństwa i Instrukcję zarządzania systemami informatycznymi, zarządzenia wewnętrzne,
 - d. dokumentacja dotycząca zasobów informatycznych Zamawiającego:
 - i. wykaz posiadanych zasobów informatycznych,
 - ii. informację o koniecznych i zalecanych zmianach w zasobach informatycznych Zamawiającego przygotowaną przez poprzedniego wykonawcę Usługi,
 - iii. licencje na oprogramowanie.

.....
(Data i podpis osoby dokonującej opisu przedmiotu
zamówienia)

Załącznik nr 2 do umowy

Wykaz osób skierowanych przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu umowy

osoba 1

osoba 2

osoba 3

Imię i nazwisko						
Zakres wykonywanych czynności:						
Rodzaj posiadanego wykształcenia:						
Posiadane doświadczenie w zakresie wsparcia IT: lat	 lat	 lat	
Osoba wykazuje się znajomością następujących zagadnień:						
Posiadane doświadczenie w obsłudze systemem informatycznego Prolan_iASF – tj. okres pracy związanej z obsługą systemu Prolan_iASF:	Data rozpoczęcia:	Data zakończenia:	Data rozpoczęcia:	Data zakończenia:	Data rozpoczęcia:	Data zakończenia:
Podstawa dysponowania wskazaną osobą:						

Załącznik nr 3 do umowy

Wykaz dokumentacji, którą Wykonawca dostarczy Zamawiającemu w celu realizacji Umowy

Lp.	Dokument	Liczba dokumentów	Termin dostarczenia
1.	oświadczenia osób wskazanych w Załączniku nr 2 o zachowaniu poufności informacji uzyskanych w związku z realizacją niniejszej Umowy + oświadczenia osób zarządzających Wykonawcą	po jednym dla każdej z osób	w pierwszym dniu świadczenia usługi
2.	rejestr zgłoszeń	1	31.12.2021 r.
3.	ocena stanu infrastruktury i oprogramowania Zamawiającego z punktu widzenia wymagań prawnych, w tym zwłaszcza wymogów bezpieczeństwa danych osobowych, oraz z punktu widzenia sprawności realizacji zadań Zamawiającego	1	31.03.2021 r.
4.	miesięczne raporty z realizacji zgłoszeń	12	do 5 dnia roboczego następnego miesiąca*
5.	informacja o koniecznych i zalecanych zmianach oraz rozwoju zasobów teleinformatycznych Zamawiającego	1	31.03.2021 r. oraz na każde żądanie Zamawiającego
6.	raport z przeprowadzonego audytu w zakresie bezpieczeństwa informacji zgodnie z rozporządzeniem w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych	1	31.05.2021 r.
7.	pomoc w opracowaniu opisów przedmiotu zamówienia dla planowanych przez Zamawiającego zakupów sprzętu komputerowego lub teleinformatycznego, części zamiennych do urządzeń, oprogramowania i usług niezbędnych do prawidłowego funkcjonowania zaplecza teleinformatycznego Zamawiającego (wraz z określeniem szacunkowej wartości zamówienia oraz dokumentowaniem procesu szacowania wartości zamówienia)	w zależności od potrzeb	termin zostanie wskazany przez Zamawiającego
8.	rejestr kopii bezpieczeństwa	1	31.12.2021 r. oraz na każde żądanie Zamawiającego
9.	kosztorysy koniecznych napraw w zakresie IT	w zależności od potrzeb	7 dni po stwierdzeniu potrzeby
10.	rejestr wypożyczeń sprzętu komputerowego	1	31.12.2021 r. oraz na każde żądanie Zamawiającego
11.	komplet haseł dostępu w zabezpieczonej kopercie	2 egz.	31.12.2021 r.
12.	protokół zdawczo-odbiorczy dokumentacji zwróconej Zamawiającemu	1	31.12.2021 r.

* raport za miesiąc grudzień zostanie przekazany w dniu 31.12.2021 r.

Załącznik nr 4 do umowy

Wykaz dokumentacji, którą Zamawiający dostarczy Wykonawcy w celu realizacji Umowy

1. Upoważnienia do przetwarzania danych osobowych dla pracowników Wykonawcy.
2. Upoważnienia do współpracy z podmiotami zewnętrznymi w imieniu Zamawiającego (w zależności od potrzeb; upoważnienie do współpracy z autorem systemu Prolan i _ASF jest zawarte w § 7 ust. 4 umowy).
3. Wewnętrzne akty prawne Zamawiającego, w tym Regulamin Organizacyjny, Polityka Bezpieczeństwa i Instrukcja zarządzania systemami informatycznymi, zarządzenia wewnętrzne.
4. Dokumentacja dotycząca zasobów informatycznych Zamawiającego:
 - a) wykaz posiadanych zasobów IT,
 - b) wykaz posiadanych licencji na IT i oprogramowanie,
 - c) informacja o koniecznych i zalecanych zmianach w zasobach informatycznych Zamawiającego przygotowana przez poprzedniego wykonawcę Usługi.