**Umowa obsługi serwisowej**

**Nr ……………**

Zawarta w dniu …………… roku w Bartoszycach pomiędzy:

………………………….. prowadzącym działalność gospodarczą pod firmą ………………………………………(adres firmy)……………………………………………..

NIP ………………………………

reprezentowaną przez: ……………………………

**zwanym w umowie WYKONAWCĄ**

a

Powiatową Stacją Sanitarno-Epidemiologiczną w Bartoszycach, ul. Bohaterów Warszawy 12, 11-200 Bartoszyce,

NIP 743-16-22-678

reprezentowaną przez: Kierownika Jednostki-Dyrektora Mirosławą Tabaką

**zwanym w umowie ZAMAWIAJĄCYM**

§1

Na mocy niniejszej umowy Zamawiający powierza Wykonawcy obsługę serwisową sieci informatycznej i telefonicznej wraz z platformą sprzętową znajdującą się w Powiatowej Stacji Sanitarno-Epidemiologicznej w Bartoszycach.

§2

1. Niniejsza umowa została zawarta na czas od dnia 01.01.2024 r. do 31.12.2025 r. 2. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia niniejszej umowy. Okres wypowiedzenia wynosi 1 miesiąc od złożenia stosownego oświadczenia na piśmie.

§3

Zakres prac objętych niniejszą umową, w tym w szczególności:

1) instalowanie i aktualizacja oprogramowań,

2) kompleksowe zarządzanie serwerem i oprogramowaniami funkcjonującymi w PSSE w Bartoszycach,

3) dokonywanie wszelkich konfiguracji systemów zgodnie z potrzebami PSSE w Bartoszycach,

4) kompleksowa obsługa bazy danych i kopii zapasowych w PSSE w Bartoszycach,

5) pomoc pracownikom w obsłudze oprogramowań, aplikacji i platform informacyjnych (diagnozowanie błędów i koordynacja w ich usuwaniu),

6) dokonywanie instalacji, reinstalacji i konfiguracji systemów w zależności od potrzeb PSSE w Bartoszycach,

7) usuwanie awarii i przywracanie prawidłowej pracy infrastruktury informatycznej (instalowanie, konserwacja, czyszczenie, dokonywanie napraw sprzętu informatycznego),

8) odtwarzanie systemów po awarii,

9) doradztwo w zakresie modernizacji oprogramowań i infrastruktury informatycznej oraz wydawanie orzeczeń technicznych,

10) zapewnienie bezpieczeństwa systemów informatycznych,

11) nadzór nad pocztą elektroniczną (wsparcie techniczne),

12) koordynacja przydzielania kont z zastosowaniem polityki haseł,

13) organizowanie szkoleń w celu podniesienia kompetencji cyfrowych pracowników PSSE w Bartoszycach z obszaru bezpieczeństwa użytkowania wdrożonych rozwiązań informatycznych,

14) inne prace niezbędne do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy.

§4

1. Wykonawca zobowiązany jest do pracy w siedzibie Zamawiającego 3 godziny dziennie, 2 razy w tygodniu w godzinach od 12:00 do 15:00.

Możliwość zmiany godzin pracy w danym tygodniu dopuszczalna jest po uzyskaniu zgody zamawiającego.

2. Czas reakcji oraz naprawa awarii systemu oraz platformy sprzętowej podejmowana będzie w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach 7:00 -15:00, w czasie nie dłuższym niż 4 godzin od momentu przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.

3. Jako awarię strony uważają błędne działanie lub brak działania dowolnego elementu oprogramowania lub sprzętu komputerowego i telefonicznego niezależnie od źródła z jakiego wynikają.

4. Zgłoszenie awarii wraz z potwierdzeniem przyjęcia następowały będą pod numerem telefonu **……………………** lub e-mail: [**……………………………….**](mailto:tomitel@interia.pl)

5. Zgłoszenie telefoniczne będą przyjmowane w dni robocze w godz. 7:00-15:00.

6. Zamawiający upoważnia następujące osoby do zgłoszenia nieprawidłowości w działaniu sieci i urządzeń:

1) ..............................................

2) ..................................................

3) ………………………………..

7. Zamawiający zobowiązuje się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt.

§5

1.Za realizację przedmiotu Umowy, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za każdy miesiąc trwania umowy, po przeliczeniu godzin pracy, według stawek:

1. Stawka za godzinę pracy: …………………. zł brutto.

2. Wykonawca zobowiązany jest do przedłożenia Zamawiającemu faktury do 10 dnia następnego miesiąca lub w przypadku dnia wolnego od pracy w najbliższy dzień roboczy wraz z ewidencją czasu pracy i wykonanych usług, wg załącznika nr 2 do umowy.

3.Wynagrodzenie za wykonane usługi płatne będzie na podstawie przedłożonej faktury przez Wykonawcę i zatwierdzonej przez Zamawiającego ewidencji czasu pracy i wykonanych usług przelewem na konto Zleceniobiorcy w …………………. Oddział ……………. nr rachunku: …………………………………………………, w terminie 14 dni od dnia otrzymania faktury.

4. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.

5. Zleceniobiorca ma prawo do waloryzacji kwoty § 5 ust 1 pkt. 1 jeden raz w roku w oparciu o wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszanych przez Prezesa GUS.

§6

1. Wykonawca zastrzega sobie prawo do wykonywania wszelkich prac instalacyjnych, informatycznych i konfiguracyjnych na sprzęcie o którym mowa w §1 na terenie obiektu. 2. W przypadku konieczności wykonania jakiejkolwiek ingerencji w sieć informatyczną, telefoniczną przez inne jednostki, Zamawiający ma obowiązek wcześniejszego poinformowania Wykonawcy, podając zakres przewidywanych prac.

§7

1. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji, które uzyskał od Zamawiającego w związku z realizacją niniejszej Umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, pod rygorem zapłaty kary umownej stosownie

do § 8.

2. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystać informacje, o których mowa w ust.1 wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy.

3. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych Zamawiającego, dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje Wykonawca uzyskał w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia niniejszej Umowy ani jej treści w zakresie określonymi obowiązującymi przepisami prawa.

4. Zobowiązania powyższe nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.

5. Powyższe postanowienia nie wyłączają postanowień przepisów szczególnych powszechnie obowiązującego prawa, nakładających obowiązek ujawnienia informacji we wskazanym tymi przepisami zakresie.

§8

1. W razie niewykonywania usługi w terminie ustalonym w umowie Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia brutto ustalonego w § 5 ust.1 pkt 1 za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia.

2. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie naliczonej kary umownej z wynagrodzenia.

3. Łącznie kara umowna nie może przekroczyć 50% miesięcznego wynagrodzenia Wykonawcy związanego z realizacją umowy.

4. Strony mogą na zasadach ogólnych dochodzić odszkodowania za szkodę, której wysokość przekracza zastrzeżone kary umowne.

§9

Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§10

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, dotyczące zlecenia.

3. Ewentualne spory, jakie mogą wyniknąć z realizacji niniejszej umowy, w przypadku braku porozumienia, strony poddają rozstrzygnięciu Sądu właściwego dla Zamawiającego.

……………………….. …………………………

WYKONAWCA ZAMAWIAJĄCY

Załączniki:

nr 1 Zobowiązanie do zachowania tajemnicy.

nr 2 Ewidencja czasu pracy i wykonanych usług.

Załącznik nr 1

ZOBOWIĄZANIE DO ZACHOWANIA TAJEMNICY

Nazwisko i imię:…………………………………………………………….

Numer identyfikacyjny PESEL:…………………………………………….

Dowód tożsamości: Seria………….Numer………………………………...

Ja niżej podpisany, potwierdzam zgodność moich danych osobowych ze stanem faktycznym, oświadczam, że:

1. Zapoznałem się z treścią ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz. 1781) i wynikających z niej przepisów prawa.
2. Zostałem uprzedzony, iż dane osobowe przetwarzane w Systemie podlegają ustawowej ochronie prawnej na podstawie ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych.
3. Zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy i nie ujawniania wszelkich danych osobowych, oraz innych danych uzyskiwanych i przetwarzanych przez System wraz ze sposobami ich zabezpieczenia w zakresie i trybie objętym ustawą z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2019 r. poz.1781).
4. Zobowiązuję się nie zostawiać bez dozoru, ani nie udostępniać osobom nieupoważnionym dokumentów materialnych (w formie elektronicznej, papierowej itp.) z danymi oraz do niezwłocznego zniszczenia, w sposób uniemożliwiający zidentyfikowanie danych, wydrukowanych nadmiarowo, niepotrzebnych lub błędnych dokumentów.
5. Zobowiązuję się w przypadku stwierdzenia naruszenia lub zaistnienia okoliczności wskazujących na naruszenie ochrony danych, bezzwłocznie powiadomić Zamawiającego.
6. Zobowiązuję się przy przetwarzaniu danych, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności, integralności i dostępności danych związanych z dokumentami znajdującymi się w obrocie w Systemie, także dotyczących danych pracowników, dokumentacji systemu przetwarzania danych oraz infrastruktury sprzętowo-programowej systemów informatycznych.
7. Zobowiązuję się do nie rozpowszechniania nabytej informacji o charakterze technicznym, technologicznym i organizacyjnym, stanowiących tajemnice Zamawiającego pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.
8. Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji dotyczących wyżej wymienionych danych uzyskanych w związku z realizacją zadań wynikających z przedmiotu umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą ciąży na mnie nawet po wygaśnięciu niniejszej umowy cywilno-prawnej.

Powyższe zobowiązanie zachowuje ważności w przypadku danych osobowych bezterminowych, a w przypadku pozostałych danych przez cały okres trwania umowy, oraz przez okres 3-lat po jej zakończeniu.

……………………………………………..

Załącznik nr 2

Ewidencja czasu pracy i wykonanych usług w miesiącu ……………..

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Data | Czas pracy (w godzinach i minutach) | Dział/ sekcja/ stanowisko | Opis wykonanej usługi | Podpis pracownika działu/sekcja/  stanowisko | Podpis wykonawcy |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

………………………………….

akceptacja Dyrektora