

Istotne postanowienia umowy

§ 1

1. Przedmiotem umowy jest usługa dostarczenia przedłużenia wsparcia technicznego subskrypcji dla wykorzystywanego oprogramowania VEEAM Backup & Replication Essentials Standard – licencja dla 4 CPU oraz dostarczenia przedłużenia wsparcia technicznego, subskrypcji dla wykorzystywanego oprogramowania VMware Essentials Plus oraz świadczenie opieki serwisowej.
2. Zamawiający zamawia a Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy, którego szczegółowy opis zawiera Opis Przedmiotu Zamówienia, stanowiący Załącznik nr 1 do umowy oraz Oferta Wykonawcy stanowiąca załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
3. Umowę zawiera się na okres 12 miesięcy.

§ 2

Wykonawca oświadcza że :

- 1) prace instalacyjne i konfiguracyjne będą przeprowadzone przez osoby posiadające certyfikat VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization,
- 2) wykonanie aktualizacji oprogramowania VEEAM Backup & Replication Essentials Standard – licencja dla 4 CPU i VMware Essentials Plus nastąpi w obecności przedstawiciela Zamawiającego, w siedzibie Urzędu, w ramach jednego weekendu (piątek godz. 16:00 - sobota godz. 22:00) nie później niż 21 dni od daty podpisania umowy; po uzgodnieniu harmonogramu wdrożenia aktualizacji z Zamawiającym.

§ 3

Strony uzgadniają, że udzielane wsparcie techniczne polegać ma na zapewnieniu:

- 1) zdalnego rozwiązywania problemów technicznych z konfiguracją i użytkowaniem oprogramowania.
- 2) przyjmowania zgłoszeń za pomocą maila lub telefonicznie,
- 3) zgłaszania problemów w dni robocze w godzinach pomiędzy 8:00 a 18:00, z czasem reakcji max. 4 godzin dla awarii krytycznych (nieдоступność usług) oraz max. 12 godzin dla pozostałych zgłoszeń.

§ 4

1. Strony uzgadniają, że opieka serwisowa dodatkowo polegać będzie na udzielaniu odpowiedzi na pytania zadawane przez Zamawiającego związane z:
 - 1) rozwiązywaniem problemów z działaniem sieci i dostępem do serwera
 - 2) rozwiązywaniem problemów związanych z platformą sprzętową:
 - a) serwerami
 - b) macierzą dyskową
 - c) przełącznikami sieciowymi
 - 3) oprogramowaniem wirtualizacyjnym VMware
 - 4) systemem wykonywania kopii zapasowych i raportowania dla środowiska VMware – VEEAM Backup & Replication

- 5) domeną Active Directory wraz z połączonymi usługami (DNS, DHCP, serwer plików, Centrum Certyfikacji)
- 6) MS SQL Server
- 7) aktualizacją oprogramowania:
 - a) serwerowego i Active Directory
 - b) systemem wykonywania kopii zapasowych i raportowania dla środowiska VMware – VEEAM Backup & Replication
 - c) MS SQL Server
2. Pytania dotyczyć będą zagadnień związanych z technicznymi aspektami eksploatacji ww. platformy sprzętowej i ww. oprogramowania, w szczególności:
 - 1) niezrozumieniu sposobu działania poszczególnych funkcji sprzętu i oprogramowania
 - 2) problemów z działaniem poszczególnych funkcji sprzętu i oprogramowania
 - 3) braku możliwości odszukania poszczególnych funkcji sprzętu i oprogramowania
 - 4) braku możliwości wykonania poprawnej aktualizacji ww. oprogramowania
3. Zamawiający oświadcza, że opieka serwisowa będzie świadczona przez osoby posiadające certyfikaty:
 - 1) VMware Certified Professional 6.5 – Data Center Virtualization
 - 2) Microsoft ® Certified Solutions Associate – Windows Server 2012
 - 3) Microsoft ® Certified Solutions Expert – Server Infrastructure
4. Opieka serwisowa świadczona będzie telefonicznie, zdalnie, mailowo, na miejscu u klienta, z czasem reakcji na zaistniałe problemy wynoszącym 6 godziny od momentu zgłoszenia. Czas reakcji jest rozumiany jako podjęcie działań mających na celu rozwiązanie zaistniałych problemów technicznych z konfiguracją sprzętu i/lub użytkowaniem oprogramowania. Zamawiający wymaga świadczenia pomocy technicznej i merytorycznej co najmniej dla wykorzystywanych w Urzędzie rozwiązań:
 - 1) Platforma sprzętowa (serwery, macierz dyskowa, przełączniki sieciowe)
 - 2) Oprogramowanie wirtualizacyjne VMware
 - 3) System wykonywania kopii zapasowych i raportowania dla środowiska VMware – VEEAM Backup & Replication
 - 4) Domena Active Directory wraz z połączonymi usługami (DNS, DHCP, serwer plików, Centrum Certyfikacji)
 - 5) MS SQL Server
4. Wykonawca zapewni przyjmowanie zgłoszeń serwisowych telefonicznie (nr telefonu, mailowo) w godzinach roboczych, przez które rozumie się godziny od 08:00 do 18:00 w dni robocze. Prace serwisowe mogą być realizowane po godzinach pracy Urzędu, w tym również w dni wolne. Prace serwisowe realizowane będą wspólnie z przedstawicielem Zamawiającego. Termin realizacji prac wyznacza Zamawiający.

§ 5

1. Z tytułu realizacji zamówienia Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w kwocie netto zł (słownie:) o, wraz z podatkiem VAT - 23% brutto – zł. (słownie:).
2. W kwocie określonej w ust. 1 Wykonawca uwzględnił wszelkie koszty, opłaty i wydatki związane z realizacją zamówienia.

3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury VAT wraz z podpisanym protokołem odbioru usługi bez uwag. Wzór protokołu odbioru stanowi załącznik nr 3 do umowy.
4. Za dzień dokonania zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
5. Zapłata nastąpi w formie przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze VAT.

§ 6

1. Zamawiający ma prawo żądać od Wykonawcy kary umownej:
 - 1) w wysokości 10% wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust.1 w przypadku odstąpienia od umowy z powodu okoliczności, za które odpowiada Wykonawca,
 - 2) w wysokości 0,5% wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia w realizacji przedmiotu umowy,
2. Jeżeli wysokość kar umownych, o których mowa w ust. 1, nie pokryje wartości szkody, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.
3. Kary umowne płatne są w terminie 14 dni od daty wezwania.
4. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych, o których mowa w pkt 1 ppkt 2) z należnego wynagrodzenia.
5. Zamawiający może odstąpić od umowy w sytuacji zwłoki Wykonawcy w realizacji przedmiotu umowy o co najmniej 7 dni oraz zwłoki w usunięciu wad stwierdzonych podczas odbioru lub w okresie gwarancji o co najmniej 7 dni.

§ 6

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Strony zobowiązują się rozstrzygać w sposób polubowny wszelkie spory wynikające z realizacji niniejszej umowy lub z umową związane. W przypadku, gdy strony nie osiągną porozumienia, wszelkie sprawy sporne wynikające z umowy lub z nią związane, zostaną rozstrzygnięte przed sądem powszechnym właściwym miejscowo dla siedziby Zamawiającego .
3. Umowa została sporządzona w 3 jednobrzmiących egzemplarzach, dwa egzemplarze dla Zamawiającego, 1 dla Wykonawcy.
4. Integralną częścią umowy są załączniki:
Załącznik nr 1 – Opis przedmioty zamówienia
Załącznik nr 2 – Oferta Wykonawcy
Załącznik nr 3 – Wzór protokołu odbioru

.....
Wykonawca

.....
Zamawiający

Protokół odbioru

(wzór)

..... dnia: r.
(miejsowość)

Imię i nazwisko:

Telefon:

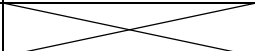
Adres:

.....

potwierdza dostawę oprogramowania jak niżej:

Lp.	Przedmiot zamówienia	Numer licencji/nr umowy
1.	VEEAM Backup & Replication Essentials Standard – licencja dla 4 CPU	
2.	VMware Essentials Plus	
3.	Opieka serwisowa 12 m-cy	

potwierdza wykonanie aktualizacji do najnowszej stabilnej wersji

Lp.	Przedmiot zamówienia	Tak/Nie	Data
1.	VEEAM Backup & Replication Essentials Standard – licencja dla 4 CPU		
2.	VMware Essentials Plus		
3.	Opieka serwisowa 12 m-cy		

zastrzeżenia i uwagi

--

Przedmiot zamówienia dostarczono kompletny, sprawny technicznie wraz z instrukcją obsługi zgodnie z warunkami określonymi w umowie.

.....
Odbierający

.....
Przekazujący