

Gmina Miasta Toruń z siedzibą w Toruniu, ul. Wały gen. Sikorskiego 8, posiadająca NIP 879-000-10-14, działająca poprzez Toruńskie Centrum Usług Wspólnych, pl. św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń, zaprasza w formie Zapytania Ofertowego do złożenia oferty w postępowaniu o udzielenie zamówienia o wartości nieprzekraczającej równowartości 30 000 euro.

1. **Przedmiotem zamówienia jest** wykonywanie nadzoru, doradztwa i stałej obsługi z zakresu służby informatycznej dla Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych.
2. Opis przedmiotu zamówienia zawarty jest w załączniku nr 1 do niniejszego Zapytania Ofertowego.
3. **Ofertę stanowi:**
 - a) wypełniony i podpisany Formularz Ofertowy (załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego),
 - b) oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (wzór załącznik nr 3),
 - c) oświadczenie o braku powiązań (załącznik nr 4),
 - d) wykaz wykonanych usług (załącznik nr 5) wraz z dowodami, że zostały wykonane lub są wykonywane należycie, przy czym dowodami, o których mowa, są referencje bądź inne dokumenty wystawione przez podmiot, na rzecz którego usługi były lub są wykonywane. Jeżeli usługi, o których mowa w wykazie były lub są wykonywane na rzecz Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do przedłożenia dowodów ich należytego wykonania,
 - e) wykaz osób (załącznik nr 6),
 - f) poświadczona za zgodność z oryginałem kopia aktualnej polisy OC.
4. **Oferent może złożyć ofertę na własnym formularzu**, którego treść musi być zgodna z treścią zawartą w załącznikach nr 1-6 do niniejszego Zapytania Ofertowego.
5. **Planowany termin realizacji zamówienia:** od 01.01.2021 r. do 31.12.2021 r.
6. **Miejsce i termin składania ofert:** Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę w jednej z podanych form: w sekretariacie TC UW, pl. św. Katarzyny 9, na adres e-mail sekretariat@tcuw.torun.pl lub przesłać na adres Toruńskie Centrum Usług Wspólnych, pl. św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń. Ofertę należy złożyć w zamkniętej kopercie opatrzonej klauzulą „Oferta na wykonywanie nadzoru, doradztwa i stałej obsługi z zakresu służby informatycznej dla Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych”. Oferty prosimy składać w terminie **do 18.12.2020 r. do godz. 9:00**.
7. **Wymagania i uprawnienia:**
 - a) doświadczenie w kompleksowym wsparciu technicznym IT, obejmujące konfigurację i zarządzanie serwerami i administrowanie sieciami komputerowymi. Dla spełnienia warunku Wykonawca musi wykazać się wykonaniem w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert co najmniej jednej usługi w zakresie sprawowania serwisu informatycznego dla min. 100 stanowisk komputerowych o łącznej wartości minimum 40.000,00 zł brutto każda, w tym co najmniej jednej w zakresie administrowania systemami serwerowymi Windows z wykorzystaniem środowiska MS Windows Server, przy czym każda z umów powinna być wykonywana przez co najmniej 12 miesięcy;
 - b) posiadanie ubezpieczenia od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną minimum 500.000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych); Wykonawca zobowiązany będzie do utrzymywania ważności polisy przez cały okres realizacji zamówienia;
 - c) skierowanie przez Wykonawcę do realizacji zamówienia osób, wśród których przynajmniej dwie muszą posiadać następujące kwalifikacje zawodowe i doświadczenie:
 - a. co najmniej średnie wykształcenie o kierunku informatycznym;

- b. minimum 5 letnie doświadczenie w obsłudze systemów serwerowych: Linux, Windows,
- c. minimum 5 letnie doświadczenie w zakresie podpisu elektronicznego „CERTUM”, używanego przez Zamawiającego.

8. Wykluczenia z możliwości realizacji zamówienia:

- a) Do złożenia oferty nie mogą przystąpić Wykonawcy powiązani z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między TC UW lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru wykonawcy a wykonawcą, polegające w szczególności na:
 - uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
 - posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji,
 - pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
 - pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli. Wykonawca dołącza do oferty oświadczenie o braku ww. powiązań (załącznik 4).
- b) Do złożenia oferty mogą przystąpić Wykonawcy, w stosunku do których nie zachodzą podstawy do wykluczenia z powodu niespełnienia warunków, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych. Wykonawca dołącza do oferty oświadczenie (załącznik 3).

9. Kryterium oceny oferty

Przy wyborze i ocenianiu ofert uznanych za ważne, Zamawiający będzie się kierował następującymi kryteriami:

Lp.	Nazwa kryterium	Waga (pkt.)
1	Cena oferowanej usługi	70
2	Czas reakcji dla zgłoszenia o poziomie ważności 1	30
SUMA		100

Kryterium 1:

Przy ocenie ofert w kryterium „cena” (pkt 1 powyższej tabeli) zostanie zastosowany następujący wzór arytmetyczny:

$$\text{Cena} = \frac{C \text{ min}}{C \text{ oferty}} \times 70 = \text{liczba pkt.}$$

Gdzie:

C min – najniższa cena brutto spośród badanych ofert

C oferty – cena brutto badanej oferty za cały okres świadczenia usługi

Kryterium 2:

Punkty w kryterium „Czas reakcji dla zgłoszenia o poziomie ważności 1” będą przyznawane zgodnie z tabelą poniżej:

Kryterium „czas reakcji dla zgłoszenia o poziomie ważności 1”	Wartość/Liczba punktów	Warunki przyznania punktów
G =	30	dla ofert dla których zaoferowano czas reakcji do 1 godziny
	10	dla ofert dla których zaoferowano czas reakcji powyżej 1 godziny, do 2 godzin
	0	dla ofert dla których zaoferowano czas reakcji powyżej 2 godzin, do 3 godzin

Oferty, dla których zaoferowano czas reakcji powyżej 3 godzin zostaną odrzucone.

Punkty, uzyskane za czas reakcji będą dodawane wprost do liczby punktów dla kryterium cena.

Sumaryczna liczba punktów zostanie obliczona według wzoru:

$$W = C + G$$

gdzie:

W – łączna liczba punktów dla wszystkich kryteriów

C – liczba punktów dla kryterium cena

G – liczba punktów dla kryterium czas reakcji dla zgłoszenia o poziomie ważności 1

Wykonawca maksymalnie może zdobyć 100 pkt. (C+G). Za najkorzystniejszą ofertę zostanie uznana oferta, która otrzyma największą sumę punktów (W). Liczba punktów wynikająca z działań matematycznych będzie zaokrąglana do dwóch miejsc po przecinku.

10. Jeżeli nie można wybrać oferty najkorzystniejszej z uwagi na to, że dwie lub więcej ofert przedstawiają taki sam bilans ceny i innych kryteriów oceny ofert, wówczas Zamawiający spośród tych ofert wybiera ofertę z niższą ceną. Jeżeli, mimo zastosowania procedury określonej w zdaniu pierwszym, nie można dokonać wyboru najkorzystniejszej oferty ze względu na to, że zostały złożone oferty o takiej samej cenie, Zamawiający wzywa Wykonawców, którzy złożyli te oferty, do złożenia w terminie określonym przez Zamawiającego ofert dodatkowych. Wykonawcy, składając oferty dodatkowe, nie mogą zaoferować cen wyższych niż zaoferowane w złożonych ofertach.
11. Zamawiający w celu ustalenia, czy oferta zawiera rażąco niską cenę lub części składowe ceny wydają się rażąco niskie w stosunku do przedmiotu zamówienia, zwróci się do Wykonawcy o udzielenie wyjaśnień, w tym złożenie dowodów dotyczących wyliczenia ceny. Zamawiający zwraca się o wyjaśnienia w szczególności w przypadku, gdy cena całkowita oferty jest niższa o co najmniej 30% od:
 - a) wartości zamówienia, ustalonej przed wszczęciem postępowania lub średniej arytmetycznej cen wszystkich złożonych ofert, chyba że rozbieżność wynika z okoliczności oczywistych, które nie wymagają wyjaśnienia;
 - b) wartości zamówienia, zaktualizowanej z uwzględnieniem okoliczności, które nastąpiły po wszczęciu postępowania, w szczególności istotnej zmiany cen rynkowych.

Obowiązek wykazania, że oferta nie zawiera rażąco niskiej ceny lub kosztu spoczywa na Wykonawcy. Zamawiający odrzuca ofertę wykonawcy, który nie udzielił wyjaśnień lub jeżeli dokonana ocena wyjaśnień wraz ze złożonymi dowodami potwierdza, że oferta zawiera rażąco niską cenę lub koszt w stosunku do przedmiotu zamówienia.

12. Zamawiający oceni i porówna jedynie te oferty, które nie zostaną wykluczone i odrzucone.
13. Postępowanie zostanie rozstrzygnięte w przypadku złożenia co najmniej jednej oferty niepodlegającej odrzuceniu.
14. **Zamawiający nie dopuszcza** możliwości składania ofert częściowych ani wariantowych.
15. **O wyborze najkorzystniejszej oferty** Zamawiający powiadomi niezwłocznie Oferentów oraz zamieści informację o wyborze na swojej stronie internetowej (www.tcuw.torun.pl, zakładka BIP, „Zamówienia publiczne”).
16. **Miejsce wykonywania usługi:** Toruńskie Centrum Usług Wspólnych, pl. św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń.
17. **Osoba wyznaczona do kontaktowania się z Oferentami:**
Violetta Wiśniewska, tel. 56 611-89-91, sekretariat@tcuw.torun.pl
18. Zamawiający zastrzega sobie prawo do rezygnacji z realizacji zadania bez wyboru którejkolwiek ze złożonych ofert bez podania przyczyny.

Zatwierdzam

Załączniki do niniejszego Zapytania Ofertowego:

- 1) opis przedmiotu zamówienia,
- 2) formularz cenowy oferty,
- 3) wzór oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstawy do wykluczenia,
- 4) oświadczenie o braku powiązań,
- 5) wykaz wykonanych usług,
- 6) wykaz osób,
- 7) wzór umowy.

Opis przedmiotu zamówienia

1. Do obowiązków Wykonawcy w ramach nadzoru, doradztwa i stałej obsługi z zakresu służby informatycznej dla Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych będzie należało wykonywanie następujących czynności:
- a) kompleksowa obsługa systemu informatycznego Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych,
 - b) pełnienie roli Administratora Systemów Informatycznych (ASI) Zamawiającego. Do uprawnień i obowiązków Administratora Systemów Informatycznych należą m. in.:
 - a. nadawanie / nadzór nad nadawaniem uprawnień do przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych;
 - b. nadzór nad stosowaniem środków zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych, a w szczególności przeciwdziałających dostępowi osób niepowołanych do tych systemów;
 - c. podejmowanie odpowiednich działań w przypadku wykrycia naruszeń w systemie zabezpieczeń;
 - d. identyfikacja i analiza zagrożeń oraz ocena ryzyka, na które może być narażone przetwarzanie danych osobowych w systemach informatycznych i tradycyjnych;
 - e. sprawowanie nadzoru nad przechowywanymi kopiami zapasowymi opisanymi w Instrukcji zarządzania systemem informatycznym.
 - c) zagwarantowanie nieprzerwanej, stabilnej i bezpiecznej pracy wszystkich urządzeń komputerowych i programów,
 - d) zapewnienie stałego i bezpiecznego połączenia internetowego,
 - e) wymiana części i podzespołów urządzeń komputerowych w przypadku uszkodzenia, awarii i/lub starzenia się sprzętu (koszty części zamiennych i podzespołów pokrywa Zamawiający),
 - f) regularne sporządzanie kopii zapasowych programów i danych:
 - a. na indywidualnych stanowiskach komputerowych – użytkownik, w porozumieniu z Administratorem Systemów Informatycznych, z częstotliwością nie rzadszą niż raz na dwa dni,
 - b. w sieciach wewnętrznych – Administrator Systemów Informatycznych, z częstotliwością nie rzadszą niż raz na tydzień,
 - c. programów i narzędzi – Administrator Systemów Informatycznych, z częstotliwością nie rzadszą niż raz na miesiąc.
 - d. Systemu – Administrator Systemów Informatycznych (w porozumieniu z Administratorem) z częstotliwością nie rzadszą niż raz na miesiąc,
 - g) zagwarantowanie przywrócenia pełnej sprawności systemu informatycznego w przypadku wystąpienia awarii w czasie, o którym mowa poniżej, tj:

Wykonawca zobowiązuje się przyjmować i obsługiwać zgłoszenia serwisowe i kategoryzować je na poziomy ważności określone poniżej:

 - **Poziom ważności 1** – poziom ważności zgłoszenia serwisowego w przypadku wystąpienia tak poważnych zakłóceń w działaniu, że Zamawiający nie może kontynuować pracy; korzystanie z urządzeń/systemów/serwerów stało się niemożliwe, a ich działanie ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji.
 - **Poziom ważności 2** – praca Zamawiającego jest poważnie ograniczona z powodu wystąpienia awarii. Ważne funkcje urządzeń/systemów/serwerów są niedostępne i nie

znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu; korzystanie z nich jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.

- **Poziom ważności 3** - działanie urządzeń/systemów/serwerów jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu kontynuacji pracy.
- **Poziom ważności 4** - klient prosi o informacje na temat urządzenia, wyjaśnienie treści dokumentacji, udzielenie instruktażu lub podobne, ale nie ma żadnych zakłóceń w wykonywaniu pracy Zamawiającego, urządzenia działają poprawnie.

Terminy obsługi zgłoszeń serwisowych – rozumiane jako usunięcie awarii, o których mowa powyżej, w zależności od ważności zgłoszenia:

- poziom ważności 1: (zgodnie z ofertą Wykonawcy, nie dłużej niż 3 godziny),
 - poziom ważności 2: 4 godziny,
 - poziom ważności 3: 8 godzin,
 - poziom ważności 4: 2 dni robocze.
- h) bieżące inwentaryzowanie zasobów komputerowych, przygotowywanie opinii i zaleceń w zakresie zarządzania sprzętem komputerowym,
- i) administrowanie uprawnieniami w systemach i programach, będących w posiadaniu Zamawiającego,
- j) administrowanie kontami poczty elektronicznej, migracje poczty i współpraca z dostawcą usług,
- k) obsługa przychodzących zleceń w systemie Pomoc (helpdesk TC UW),
- l) instruktaż, szkolenie i pomoc użytkownikom w zakresie eksploatacji sprzętu oraz bieżąca pomoc przy problemach pracowników pracujących na sprzęcie komputerowym,
- m) administrowanie podpisami elektronicznymi (prowadzenie rejestru posiadanych przez Zamawiającego podpisów elektronicznych i terminów ich ważności, instalacja, przedłużanie certyfikatów, pomoc pracownikom w przypadku zablokowania kodu PIN itp.),
- n) administrowanie serwerami i siecią komputerową:
- administrowanie strukturalną siecią komputerową,
 - blokowanie stron, adresów i programów wskazanych przez Zamawiającego,
 - blokowanie (ograniczanie) dostępu do Internetu z komputerów wskazanych przez Zamawiającego,
- o) w zakresie komputerów i urządzeń komputerowych, materiałów:
- instalacja i konfiguracja komputerów,
 - konfiguracja urządzeń sieciowych,
 - okresowa konserwacja i czyszczenie sprzętu komputerowego (komputery, monitory, myszki, klawiatury, drukarki, itp.) - środki czystości zapewnia Zamawiający,
 - diagnoza i wykonywanie drobnych napraw (wymiana podzespołów) oraz przekazywanie sprzętu do serwisu producenta i jego odbiór,
 - kontakty z firmami gwarancyjnymi w celu najszybszego usunięcia usterek,
 - dostarczanie części, podzespołów i materiałów eksploatacyjnych wraz z montażem,
- p) w zakresie oprogramowania:
- usuwanie problemów z bazami danych i programami, użytkowymi przez Zamawiającego,
 - obsługa, instalacja i konfiguracja systemów operacyjnych MS Windows XP oraz nowszych,
 - konfiguracja skrzynek poczty elektronicznej i systemu antyspamowego,
 - regularna instalacja aktualizacji programów, uzyskiwanie aktualizacji z płyt CD oraz z Internetu,
 - rozwiązywanie problemów merytorycznych z zainstalowanymi programami,

- współpraca z dostawcami oprogramowania w celu maksymalnie szybkiego usuwania problemów związanych z oprogramowaniem,
- rozwiązywanie problemów z aplikacjami biurowymi: edytory tekstów oraz arkusze kalkulacyjne (Open Office, MS Office, Libre Office),

q) inne:

- sporządzanie kopii zapasowych programów i baz danych,
- okresowe zabezpieczanie ważnych danych (plików) z dysków lokalnych komputerów, zgodnie z wymogami Zamawiającego,
- okresowe sporządzanie kopii najważniejszych plików konfiguracyjnych systemu (serwery, router),
- zagwarantowanie jak najszybszego uruchomienia systemu informatycznego w przypadku wystąpienia jakiegokolwiek awarii,
- planowanie rozwoju systemu komputerowego (dobór optymalnych rozwiązań oraz sprzętu),
- prowadzenie spisu sprzętu komputerowego i zainstalowanego oprogramowania,
- wydawanie zaleceń i opinii dotyczących stanu technicznego i poprawności działania komputerów, sieci i oprogramowania,
- wydawanie opinii technicznych dla potrzeb likwidacji sprzętu komputerowego,
- planowanie wydatków na sprzęt komputerowy,
- obsługa procedur związanych z ochroną danych osobowych w zakresie ASI,
- reprezentowanie Zamawiającego na spotkaniach dot. rozwoju i wdrożenia technik komputerowych,

2. Posiadana struktura informatyczna Zamawiającego:

a) sieć komputerowa:

- technologia UTP kat. 5, 160 łączy komputerowych i telefonicznych. Urządzenia Aktywne Switch'e zarządzalne 5x48x1000MBs, wszystkie urządzenia zamontowane na stojących szafach krosowniczych,
- serwer z maszynami wirtualnymi Vmware pracującymi pod kontrolą systemów operacyjnych, LINUX (Fedora Core), MS Windows-7, serwer plików Samba, Windows Server 2012,

b) stanowiska komputerowe:

(na dzień ukazania się ogłoszenia) 120 stacji roboczych (w tym komputery przenośne) zainstalowane oprogramowanie systemowe, użytkowe, biurowe, antywirusowe, klient sieci Windows.

Formularz ofertowy

Przedmiot zamówienia	Wykonywanie nadzoru, doradztwa i stałej obsługi z zakresu służby informatycznej dla Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych
Zamawiający	Gmina Miasta Toruń z siedzibą w Toruniu, ul. Wały gen. Sikorskiego 8, 87-100 Toruń, posiadająca NIP 879-000-10-14 działająca poprzez Toruńskie Centrum Usług Wspólnych, pl. św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń
Oferent	
adres, NIP, REGON, telefon	
Cena ofertowa netto (za cały okres świadczenia usługi)	
Podatek VAT	
Cena ofertowa brutto (za cały okres świadczenia usługi)	
Cena ofertowa brutto słownie (za cały okres świadczenia usługi)	
Czas reakcji dla zgłoszenia o poziomie ważności 1	
Oferta zawiera kolejno ponumerowane strony	

- oświadczam, że zapoznałem się z opisem przedmiotu zamówienia i nie wnoszę do niego zastrzeżeń,
- oświadczam, że spełniam warunki określone przez Zamawiającego,
- oświadczam, że w razie wyboru mojej oferty podpiszę umowę z Zamawiającym wg załączonego wzoru,
- załącznikami do niniejszego formularza ofertowego stanowiącego integralną część oferty są:

1.
2.
3.
4.



Zamówienie publiczne 14/2020

5.
6.

....., dnia

.....
Pieczętka i podpis Oferenta

.....
Pieczęć adresowa firmy Wykonawcy

Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

Składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oświadczam, jako upoważniony reprezentant Wykonawcy, że /spełniamy – nie spełniamy/* warunki udziału w postępowaniu określone w zapytaniu ofertowym w ten sposób, że:

1. /Posiadamy – nie posiadamy/* niezbędną wiedzę i doświadczenie
2. /Dysponujemy – nie dysponujemy/* potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
3. Znajdujemy się w sytuacji ekonomicznej i finansowej /zapewniającej – niezapewniającej/* wykonanie zamówienia;

oraz jednocześnie, jako upoważniony reprezentant Wykonawcy, oświadczam, że:

1. /Nie podlegamy – podlegamy/* wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy Prawo Zamówień Publicznych (t. jedn. Dz. U. z 2019r., poz. 1843 ze zm.).

.....
(Miejsce i data)

.....
Podpisy i pieczęć osób (osoby
uprawnionych (uprawnionej)
do reprezentowania Wykonawcy

* - niepotrzebne skreślić

Wykonawca/pieczątka:

Oświadczenie o braku powiązań osobowych lub kapitałowych

Oświadczam, iż nie jestem powiązany z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo, a przez powiązania kapitałowe lub osobowe należy rozumieć wzajemne powiązania między Zamawiającym (TCUW) lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

- a) uczestniczeniu w spółce jako wspólnik spółki cywilnej lub spółki osobowej,
- b) posiadaniu co najmniej 10% udziałów lub akcji,
- c) pełnieniu funkcji członka organu nadzorczego lub zarządzającego, prokurenta, pełnomocnika,
- d) pozostawaniu w związku małżeńskim, w stosunku pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej do drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli. Wykonawca dołącza do oferty oświadczenie o braku ww. powiązań (załącznik 4).

.....
data i podpis upoważnionego
przedstawiciela Wykonawcy

.....
(pieczęć firmowa Wykonawcy)

Wykaz wykonanych usług

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia publicznego na: „Wykonanie nadzoru, doradztwa i stałej obsługi z zakresu służby informatycznej dla Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych w Toruniu” w imieniu Wykonawcy wskazanego powyżej przedstawiamy wykaz wykonanych, a w przypadku świadczeń okresowych lub ciągłych również wykonywanych głównych usług, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert co najmniej jednej usługi w zakresie sprawowania serwisu informatycznego dla min. 100 stanowisk komputerowych o łącznej wartości minimum 40.000,00 zł brutto każda, w tym co najmniej jednej w zakresie administrowania systemami serwerowymi Windows z wykorzystaniem środowiska MS Windows Server, przy czym każda z umów powinna być wykonywana przez co najmniej 12 miesięcy z podaniem ich wartości, dat wykonania i podmiotów wraz z załączeniem dowodów czy zostały lub są wykonywane/wykonane należycie.

L.p.	Nazwa i adres Zamawiającego	Przedmiot (opis zakresu usługi)	Termin wykonania usługi (dd/mm/rrrr – dd/mm/rrrr)	Wartość usługi (w PLN brutto)
1.				
2.				
3.				

itd

.....
(podpis i pieczęć osoby upoważnionej do reprezentowania Wykonawcy)

W załączeniu do wykazu przedkładam(y) dowody, że usługi jw. zostały wykonane lub są wykonywane należycie.

..... , dnia 2020 r.

Umowa

(wzór)

Zawarta w dniu r. w Toruniu pomiędzy:
Gminą Miasta Toruń, ul. Wały gen. Sikorskiego 8, 87-100 Toruń, NIP 879-000-10-14, działającą poprzez Toruńskie Centrum Usług Wspólnych, z siedzibą w Toruniu przy pl. św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń, zwaną dalej: **Zamawiającym** reprezentowanym przez:

.....
a
zwanym/-ą dalej **Wykonawcą**.

§ 1

Oświadczenia stron

1. **Wykonawca** oświadcza, że posiada wiedzę, doświadczenie oraz niezbędne zaplecze sprzętowe, materiałowe oraz personalne w zakresie obsługi informatycznej oraz nadzoru teleinformatycznego.
2. **Zamawiający** oświadcza, że jest zainteresowany skorzystaniem z usług informatycznych **Wykonawcy** na warunkach opisanych w niniejszej umowie.

§ 2

Przedmiot umowy

Przedmiotem niniejszej umowy jest określenie praw i obowiązków **Zamawiającego i Wykonawcy** w zakresie świadczenia przez **Wykonawcę** na rzecz **Zamawiającego usług** nadzoru, doradztwa i stałej obsługi z zakresu służby informatycznej dla Zamawiającego.

§ 3

Obowiązki Wykonawcy

1. Do obowiązków **Wykonawcy** należy nadzór, doradztwo i stała obsługa z zakresu służby informatycznej dla Zamawiającego, szczegółowo opisana w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącego załącznik nr 1 do zapytania ofertowego oraz załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
2. Miejsce wykonywania usług: **TCUW pl. św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń.**
3. Oferta Zleceniobiorcy stanowi załącznik nr 2 do niniejszej umowy.
4. W ramach świadczenia usług, o których mowa w ust. 1, Strony zobowiązują się do utrzymywania stałego kontaktu i prowadzenia bieżących konsultacji.
5. Wykonawca będzie pełnił rolę Administratora Systemów Informatycznych (ASI) Zamawiającego. Do uprawnień i obowiązków Administratora Systemów Informatycznych należą m. in.:
 - a) nadawanie / nadzór nad nadawaniem uprawnień do przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych;
 - b) nadzór nad stosowaniem środków zapewniających bezpieczeństwo przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych, a w szczególności przeciwdziałających dostępowi osób niepowołanych do tych systemów;
 - c) podejmowanie odpowiednich działań w przypadku wykrycia naruszeń w systemie

- zabezpieczeń;
- d) identyfikacja i analiza zagrożeń oraz ocena ryzyka, na które może być narażone przetwarzanie danych osobowych w systemach informatycznych i tradycyjnych;
 - e) sprawowanie nadzoru nad przechowywanymi kopiami zapasowymi opisanymi w Instrukcji zarządzania systemem informatycznym.
6. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać usługi z zachowaniem należytej staranności, przyjętej w stosunkach tego rodzaju.
 7. Wykonawca będzie wykonywał usługi zgodnie z aktualnym stanem wiedzy, techniki, potrzebami funkcjonalnymi i wskazówkami Zleceniodawcy oraz z zachowaniem wszelkich wymogów niezbędnych do prawidłowego korzystania przez Zleceniodawcę z wykonanych usług.
 8. Wykonawca zobowiązuje się do rzetelnego i terminowego wykonywania poszczególnych zleceń, stosownie do przewidzianych w nich szczegółowych warunków i wytycznych.
 9. Strony zobowiązują się do lojalnej i rzetelnej współpracy w toku wykonywania niniejszej umowy, jak również po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

§ 4

Postanowienia dodatkowe

1. Jeżeli w związku z wykonywaniem usług, o których mowa w § 3 wystąpi potrzeba nabycia dodatkowego sprzętu lub oprogramowania, **Wykonawca** zobowiązuje się przedstawić **Zamawiającemu**, z zachowaniem szczególnej staranności, zestawienie zawierające wersję najtańszą rozwiązania oraz najkorzystniejszego rozwiązania, wraz z ceną.
2. W przypadku wystąpienia awarii Wykonawca zobowiązuje się przyjmować i obsługiwać zgłoszenia serwisowe i kategoryzować je na poziomy ważności określone poniżej:
 - **Poziom ważności 1** – poziom ważności zgłoszenia serwisowego w przypadku wystąpienia tak poważnych zakłóceń w działaniu, że Zamawiający nie może kontynuować pracy; korzystanie z urządzeń/systemów/serwerów stało się niemożliwe, a ich działanie ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji.
 - **Poziom ważności 2** – praca Zamawiającego jest poważnie ograniczona z powodu wystąpienia awarii. Ważne funkcje urządzeń/systemów/serwerów są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu; korzystanie z nich jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie.
 - **Poziom ważności 3** - działanie urządzeń/systemów/serwerów jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu w celu kontynuacji pracy.
 - **Poziom ważności 4** - klient prosi o informacje na temat urządzenia, wyjaśnienie treści dokumentacji, udzielenie instruktażu lub podobne, ale nie ma żadnych zakłóceń w wykonywaniu pracy Zamawiającego. Urządzenia działają poprawnie.
3. Terminy obsługi zgłoszeń serwisowych – rozumianych jako usunięcie awarii, o których mowa powyżej, w zależności od ważności zgłoszenia wynosi:
 - poziom ważności 1: godziny,
 - poziom ważności 2: 4 godziny,
 - poziom ważności 3: 8 godzin,
 - poziom ważności 4: 2 dni robocze.
4. W przypadku konieczności dokonania naprawy oprogramowania bądź sprzętu bezpośrednio u podmiotu posiadającego prawa autorskie do oprogramowania lub u innego uprawnionego podmiotu, wówczas do czasu naprawy Oprogramowania nie wlicza się okresu oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta, które konieczne jest do usunięcia awarii. Zdanie poprzednie nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku zapewnienia Rozwiązania Zastępczego w terminach wskazanych ust. 3. Okres oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta oprogramowania bądź sprzętu winien być przez Wykonawcę udokumentowany pod rygorem nieudokumentowanego braku usunięcia awarii.

5. Dokonywanie napraw lub zmian w urządzeniach bez udziału lub powiadomienia **Zamawiającego** jest niedopuszczalne.
6. W przypadku usterki bądź awarii, przy której występuje możliwość utraty danych, **Wykonawca** przed podjęciem działań naprawczych zobowiązuje się do poinformowania **Zamawiającego** o możliwości utraty danych i uzyskania od Zamawiającego akceptacji dla działań Wykonawcy, mogących skutkować utratą takich danych.
7. W przypadkach, o których mowa w ust. 6 przedstawicielem Zamawiającego jest osoba, o której mowa w § 10 ust. 2 umowy.
8. Przez „Rozwiązanie Zastępcze” zastosowane przez Wykonawcę po wystąpieniu awarii, nie będące usunięciem awarii, Zamawiający rozumie rozwiązanie pozwalające jednak na uzyskanie oczekiwanego przez Zamawiającego wyniku wykonywanej operacji.

§5

Wynagrodzenie

1. Z tytułu realizacji umowy **Wykonawcy** przysługiwać będzie całkowite i maksymalne wynagrodzenie w wysokości zł brutto, zgodnie ze złożoną ofertą, płatne w 12 równych miesięcznych ratach.
2. Rata wynagrodzenia będzie płatna po zakończeniu danego miesiąca kalendarzowego świadczenia usług, w terminie 14 dni od daty wystawienia Zamawiającemu faktury VAT, przelewem na rachunek Wykonawcy podany na fakturze.
3. Za dzień zapłaty Strony przyjmują dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
4. Strony zgodnie oświadczają, że wynagrodzenie określone w niniejszej Umowie wyczerpuje całkowicie zobowiązania Zamawiającego względem Wykonawcy z tytułu świadczenia usług objętych niniejszą umową.
5. Dopuszcza się możliwość składania faktur w formie elektronicznej (eFaktura). Faktury w formie elektronicznej wysyłane będą na adres Zamawiającego: sekretariat@tcuw.torun.pl.

§6

Poufność

1. **Wykonawca** zobowiązany jest zapewnić poufność informacji, które uzyskał od **Zamawiającego** w związku z realizacją niniejszej Umowy, niezależnie od sposobu i formy jej uzyskania i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody **Zamawiającego**.
2. **Wykonawca** zobowiązuje się wykorzystywać 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** uzyska 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, o ile informacje takie nie są powszechnie znane bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia niniejszej Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
4. Naruszenie obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w niniejszym paragrafie skutkować będzie obowiązkiem zapłaty przez **Wykonawcę** kary umownej w wysokości dwukrotności miesięcznej raty wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1 Umowy tj. zł brutto (słownie:) za każdy przypadek naruszenia, co nie uchybia możliwości dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych.
5. Niezwłocznie po podpisaniu niniejszej umowy **Wykonawca** zobowiąże pisemnie pracowników lub współpracowników wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy oraz pracowników swojego

podwykonawcy do zachowania tajemnicy, przez podpisanie zobowiązań określonych w Załączniku nr 3 do Umowy. Dokumenty te **Wykonawca** przekaże **Zleceniodawcy** w terminie 7 dni od dnia podpisania umowy.

6. Zobowiązania powyższe nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.
7. Powyższe postanowienia nie wyłączają postanowień przepisów szczególnych powszechnie obowiązującego prawa, nakładających obowiązek ujawnienia informacji we wskazanym tymi przepisami zakresie.

§ 7

Ochrona Danych Osobowych

1. W celu prawidłowego wykonania przez **Wykonawcę (Procesora)** obowiązków wynikających z niniejszej Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez **Wykonawcę** takich obowiązków, **Zamawiający (Administrator danych)** powierza **Wykonawcy** możliwość przetwarzania danych osobowych, zawartych w systemach informatycznych **Zamawiającego**, jednak wyłącznie w celu ewentualnej migracji, naprawy danych zgodnie z Rozporządzeniem 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. U. UE. L. z 2016 r. nr 119, str. 1 z późn. zm.). Wykonywanie przez **Wykonawcę** operacji przetwarzania danych w zakresie lub celu przekraczającym zakres i cel opisany powyżej wymaga każdorazowo pisemnej zgody **Zamawiającego**.
2. Dostęp **Wykonawcy** do danych osobowych odbywa się z zastrzeżeniem dopełnienia przez **Zamawiającego** wymogów określonych w Rozporządzeniu Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2247), przy czym środki bezpieczeństwa powinny spełniać wymagania określone dla środków bezpieczeństwa na poziomie wysokim.
3. Szczegółowe ustalenia dotyczące ochrony danych osobowych, w tym przede wszystkim dotyczące przenoszenia lub przetwarzania danych osobowych w rozumieniu 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) – zwane dalej RODO, strony zobowiązują się uregulować w odrębnym porozumieniu zawartym pomiędzy stronami, w szczególności w ramach umowy o przetwarzanie danych osobowych.

§ 8

Okres obowiązywania umowy

1. Umowa została zawarta na okres od 01.01.2021 r. do 31.12.2021 r.
2. Zamawiający ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca.
3. Zamawiający może rozwiązać Umowę bez wypowiedzenia, z winy Wykonawcy, jeżeli Wykonawca istotnie narusza obowiązki z niej wynikające, w tym odmawia zawarcia umowy, o której mowa w § 7 ust. 3 umowy, narusza postanowienia umowy, o której mowa w § 7 ust. 3 umowy, po uprzednim bezskutecznym pisemnym wezwaniu do usunięcia naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Dokonanie rozwiązania umowy z winy drugiej Strony uprawnia Stronę wypowiadającą do naliczenia kary umownej w wysokości 10% wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy.
4. Zamawiającemu przysługuje również prawo rozwiązania umowy bez wypowiedzenia w przypadku powtarzających się opóźnień w obsłudze zgłoszeń serwisowych określonych w § 4 umowy. Dokonanie

wypowiedzenia w przypadku powtarzających się opóźnień w obsłudze zgłoszeń serwisowych uprawnia Zamawiającego do naliczenia kary umownej w wysokości 10% wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy.

5. Zamawiający może odstąpić od umowy w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.
6. W przypadku odstąpienia od umowy Wykonawca może żądać wynagrodzenia jedynie za część umowy wykonaną do dnia ustania obowiązywania umowy.
7. Oświadczenie o odstąpieniu, wypowiedzeniu lub rozwiązaniu umowy powinno zostać złożone na piśmie pod rygorem nieważności.
8. Po zakończeniu obowiązywania umowy Wykonawca zobowiązany jest w terminie do 7 dni od zakończenia obowiązywania umowy przekazać wszelkie niezbędne dane, pozwalające na korzystanie z systemu informatycznego Zamawiającemu pod rygorem zapłaty kary umownej w wysokości 10% wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy.

§ 9

Odpowiedzialność stron

1. Wykonawca przez cały okres realizacji Umowy będzie posiadał polisę ubezpieczeniową od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności związanej z przedmiotem zamówienia na sumę gwarancyjną co najmniej 500.000,00 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych) na wszystkie zdarzenia. W przypadku, w którym ważność polisy (okres ubezpieczenia) będzie krótszy, niż okres realizacji niniejszej Umowy, Wykonawca zobowiązany jest najpóźniej na 7 dni przed upływem terminu ważności poprzedniej polisy przedstawić Zamawiającemu dowód przedłużenia okresu ubezpieczenia lub zawarcia nowej umowy ubezpieczenia, spełniającej powyższe warunki. Niedopełnienie powyższego obowiązku, pomimo pisemnego wezwania do jego wypełnienia z wyznaczeniem dodatkowego, 3 dniowego terminu uprawnia Zamawiającego do zawarcia umowy ubezpieczenia na warunkach powyższych na koszt i ryzyko Wykonawcy oraz potrącenia kosztów z tym związanych z wynagrodzenia Wykonawcy.
2. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie niniejszej umowy.
3. Strony przewidują zapłatę kar umownych w następujących przypadkach i wysokościach:
 - a) za opóźnienie w usunięciu awarii, w stosunku do terminu określonego w § 4 ust. 3, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto, określonego w § 5 ust. 1 za każdą godzinę opóźnienia;
 - b) w przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania jakiegokolwiek postanowienia umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5 % wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy za każdy przypadek niewykonania lub nieprawidłowego wykonania umowy, łącznie nie więcej niż 20 % wynagrodzenia o którym mowa w § 5 ust. 1 umowy.
4. W przypadku wystąpienia okoliczności uzasadniających zapłatę przez **Wykonawcę** kar umownych, **Zamawiający** może według własnego wyboru:
 - a) potrącać kary umowne z wynagrodzenia należnego **Wykonawcy**;wezwać **Wykonawcę** do zapłaty kar umownych w terminie 14 dni od daty otrzymania pisemnego wezwania do ich zapłaty.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Zmiany w umowie wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności. **Zamawiający** przewiduje możliwość zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru **Wykonawcy**, w przypadku wystąpienia co najmniej jednej z poniższych okoliczności:

- a) siła wyższa uniemożliwiająca wykonanie przedmiotu umowy,
 - b) zmiany organizacyjno-prawne lub zmiana lokalizacji **Zamawiającego**, niezależnej od **Zamawiającego**,
 - c) konieczność rezygnacji z części przedmiotu zamówienia np. w przypadku braku środków finansowych na kontynuowanie umowy czy też zmiany obowiązującego prawa.
2. Osoby upoważnione do kontaktu ze strony **Zamawiającego**:
- a), tel., e-mail:
 - b), tel., e-mail:
3. Osoby upoważnione do kontaktu ze strony **Wykonawcy**:
- a), tel., e-mail
 - b), tel., e-mail
4. Zmiana osób, o których mowa w § 10 ust. 2 oraz 3, nie wymaga aneksu do Umowy i odbywa się poprzez pisemne poinformowanie drugiej Strony.
5. Zmiana osób, o których mowa w § 10 ust. 2 i 3 na inne może się odbyć na pisemny wniosek **Zamawiającego** lub **Wykonawcy** z zastrzeżeniem, że osoby te muszą spełniać co najmniej warunki, które zostały określone w postępowaniu o udzielenie zamówienia, dla osób biorących udział w realizacji zamówienia, a **Zamawiający** wyrazi na to zgodę. Zmiana ta nie wymaga sporządzenia aneksu do umowy.
6. Zastrzeżenie jakichkolwiek kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania na zasadach ogólnych za szkodę przewyższającą wartość zastrzeżonych kar.
7. W przypadku sporu zapadłego lub pozostającego w związku z niniejszą umową sądem właściwym dla rozpatrzenia sprawy będzie sąd właściwy dla **Zamawiającego**.
8. W kwestiach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 1025 z późn. zm.), a także wymogi określone w zapytaniu ofertowym i ofercie Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia znak 1/2020.
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Zamawiający:

Wykonawca:

(pieczęć firmowa Wykonawcy)

WYKAZ OSÓB

Wykaz osób skierowanych przez wykonawcę do realizacji zamówienia publicznego, w szczególności odpowiedzialnych za świadczenie usług, wraz z informacjami na temat ich kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia niezbędnych do wykonania zamówienia publicznego, a także zakresu wykonywanych przez nie czynności – zgodnie z wymogami

Lp.	Imię i nazwisko	Informacje nt. kwalifikacji zawodowych, uprawnień, doświadczenia i wykształcenia			Zakres wykonywanych czynności (rodzaj usług przewidzianych do wykonywania)	Informacja o podstawie dysponowania tymi osobami (pracownik Wykonawcy - umowa o pracę czy udostępnienie zasobu przez inny podmiot)
		Czy posiada wykształcenie o kierunku informatycznym TAK/NIE	Czy posiada minimum 5 letnie doświadczenie w obsłudze systemów serwerowych: Linux, Windows TAK/NIE	Czy posiada minimum 5 letnie doświadczenie w zakresie podpisu elektronicznego „CERTUM” TAK/NIE		
2 wskazane osoby wyznaczone do realizacji zamówienia						
1						
2						
Pozostałe osoby wyznaczone do realizacji zamówienia						
3						
4						
5						

....., dnia 2020 r.