



Zamówienie publiczne 16/2018

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** wypełniony i podpisany Formularz Ofertowy (załącznik nr 2 do Zapytania Ofertowego), wzór oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu (załącznik nr 3) oraz braku podstawy do wykluczenia, oświadczenie o braku powiązań (załącznik nr 4).
4. **Oferent może złożyć ofertę na własnym formularzu**, którego treść musi być zgodna z treścią zawartą z załącznikami nr 1 -4 do niniejszego Zapytania Ofertowego.
5. **Planowany termin realizacji zamówienia:** od 02 stycznia 2019 r. do 31 grudnia 2019 r.
6. **Miejsce i termin składania ofert:** Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę w jednej z podanych form: w sekretariacie TCUW, 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 17.12.2018 r. do godz. 12:00.**
7. **Wymagania i uprawnienia:**
 - a) doświadczenie w kompleksowym wsparciu technicznym IT,
 - b) administrowanie systemem Windows i Linux,
 - c) znajomość języka SQL,
 - d) doświadczenie w konfiguracji i zarządzaniu serwerami i administrowaniu sieciami komputerowymi,
 - e) znajomość Visual Basic i MS Access,
 - f) zaawansowana obsługa, administrowanie, instalacje i konfiguracja, obsługa języka java, znajomość MSWindows Server.
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 TCUW 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,

Zamówienie publiczne 16/2018

- 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

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 do 2 godzin
	0	dla ofert dla których zaoferowano czas reakcji do 3 godzin

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



Zamówienie publiczne 16/2018

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 liczbę punktów stanowiących 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 nie dopuszcza** możliwości składania ofert częściowych ani wariantowych.

12. **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”).

13. **Miejsce wykonywania usługi:**

- Toruńskie Centrum Usług Wspólnych, ul. Rydygiera 12a, 87-100 Toruń,
- Toruńskie Centrum Usług Wspólnych, pl. Św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń.

14. **Osoba wyznaczona do kontaktowania się z Oferentami:**

Violetta Wiśniewska, tel. 56 611-89-91, sekretariat@tcuw.torun.pl

15. 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) wzór umowy.

DYREKTOR
TORUŃSKIEGO CENTRUM USŁUG WSPÓLNYCH

Paweł Modrzyński (3)



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 mieszczącego się w dwóch lokalizacjach na pl. Św. Katarzyny 9 i ul. Rydygiera 12a w Toruniu,
- b) wykonywanie prac serwisowych oraz innych prac będących przedmiotem zamówienia realizowane w TCUW pl. Św. Katarzyny 9 lub ul. Rydygiera 12a zgodnie z potrzebami wskazanymi przez Zamawiającego : 5 razy w tygodniu po 4 godziny dziennie, od 09:00 do 13:00
- c) w razie konieczności wykonywanie prac serwisowych, oraz innych prac będących przedmiotem zamówienia po godzinach urzędowania i w dni wolne od pracy,
- d) zagwarantowanie nieprzerwanej, stabilnej i bezpiecznej pracy wszystkich urządzeń komputerowych i programów,
- 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, zgodnie z wytycznymi zawartymi w instrukcji zarządzania systemami informatycznymi TCUW,
- g) zagwarantowanie przywrócenia pełnej sprawności systemu informatycznego w przypadku wystąpienia awarii, w czasie o którym mowa poniżej:

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 – rozumiany jako usunięcie awarii, o których mowa powyżej, w zależności od ważności zgłoszenia:

- poziom ważności 1: (zgodnie z ofertą Wykonawcy),
- poziom ważności 2: 4 godziny,
- poziom ważności 3: 6 godzin,
- poziom ważności 4: 8 godzin.



Zamówienie publiczne 16/2018

- h) bieżące inwentaryzowanie zasobów komputerowych i drukarek, przygotowywanie opinii i zaleceń w zakresie zarządzania sprzętem komputerowym i drukarkami,
- i) administrowanie uprawnieniami w ISOD (wewnętrzny system elektronicznej wymiany dokumentów) i stały kontakt z twórcami oprogramowania w razie wystąpienia awarii (Zamawiający zapewni przeszkolenie z obsługi systemu i administrowania uprawnieniami),
- j) administrowanie uprawnieniami w innych systemach i programach będących w posiadaniu zamawiającego,
- k) administrowanie kontami poczty elektronicznej, migracje poczty i współpraca z dostawcą usług,
- l) bieżąca obsługa sprzętu komputerowego: instalacja komputerów (w razie potrzeby przewożenie sprzętu z jednej siedziby TCUW do drugiej), diagnoza i naprawa sprzętu, wdrażanie i administrowanie oprogramowaniem, administrowanie sieciami komputerowymi, konfiguracja urządzeń sieciowych,
- m) obsługa przychodzących zleceń w systemie Pomoc (Helpdesk TCUW),
- n) instruktaż, szkolenie i pomoc użytkownikom w zakresie eksploatacji sprzętu oraz bieżąca pomoc przy problemach pracowników pracujących na sprzęcie komputerowym,
- o) 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.),
- p) serwery i sieć komputerowa:
 - administrowanie (w tym instalacja) serwerami pracującymi pod kontrolą systemów operacyjnych: LINUX (Fedora Core), IBM SERWER, CITRIX, WINDOWS SERWER,
 - administrowanie bazą danych SQL,
 - administrowanie strukturalną siecią komputerową,
 - blokowanie stron, adresów i programów wskazanych przez Zamawiającego,
 - blokowanie (ograniczanie) dostępu do Internetu z komputerów wskazanych przez Zamawiającego,
- q) komputery i urządzenia komputerowe, materiały:
 - okresowa konserwacja i czyszczenie sprzętu komputerowego (komputery, monitory, myszki, klawiatury, drukarki, itp.) -środki czystości zapewnia Zamawiający,
 - w razie potrzeby przewożenie sprzętu z jednej siedziby TCUW do drugiej,
 - 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,
- r) oprogramowanie:
 - usuwanie problemów z bazami danych i programami,
 - 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,
 - rozwiązywanie problemów związanych z działaniem systemu elektronicznego obiegu dokumentów (ISOD),
 - współpraca z autorami 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),
 - tworzenie programów usprawniających pracę Zamawiającego (Visual Basic, MS Access) zgodnie z wymogami Zamawiającego,



Zamówienie publiczne 16/2018

s) 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 jakiejkolwiek awarii,
- planowanie rozwoju systemu komputerowego (dobór optymalnych rozwiązań oraz sprzętu),
- planowanie wydatków na sprzęt komputerowy i oprogramowanie z 3-letnim wyprzedzeniem,
- 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,
- obsługa procedur związanych z ochroną danych osobowych,
- reprezentowanie Zamawiającego na spotkaniach dot. rozwoju i wdrożenia technik komputerowych,

2. Posiadana struktura informatyczna Zamawiającego:

a) sieć komputerowa:

- technologia UTP kat. 5.84 łączy komputerowych i telefonicznych. Urządzenia Aktywne Switch'e zarządzalne 2x48x1000MBs, wszystkie urządzenia zamontowane na stojącej szafie krosowniczej,
- 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) 107 stacji roboczych (w tym komputery przenośne) zainstalowane oprogramowanie systemowe, użytkowe, biurowe, antywirusowe, klient sieci Windows, Linux





Zamówienie publiczne 16/2018

Załącznik nr 2


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	
Podatek VAT	
Cena ofertowa brutto	
Cena ofertowa brutto słownie	
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.

....., dnia



.....
Pieczętka i podpis Oferenta

.....
Pieczęć adresowa firmy Wykonawcy

Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu

Zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2017r., poz. 1579 ze zm.) składając ofertę w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego oświadczam, jako upoważniony reprezentant Wykonawcy, że /spełniamy – nie spełniamy/* warunki udziału w postępowaniu określone w art. 22 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych w ten sposób, że:

1. /Posiadamy – nie posiadamy/* uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności;
2. /Posiadamy – nie posiadamy/* niezbędną wiedzę i doświadczenie
3. /Dysponujemy – nie dysponujemy/* potencjałem technicznym i osobami zdolnymi do wykonania zamówienia;
4. 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.

.....
(Miejsce i data)

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

* - niepotrzebne skreślić





Zamówienie publiczne 16/2018

Załącznik nr 4

Wykonawca/pieczątko:

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

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 główną siedzibą w Toruniu przy pl. Św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń,

zwaną dalej: **Zamawiającym** reprezentowanym przez:

Dyrektora – Pawła Modrzyńskiego

a

zwaną 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

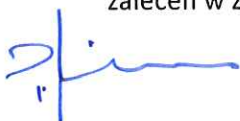
Przedmiot umowy

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. Strony wskazują, że Wykonawca świadczyć będzie usługi informatyczne, o których mowa w ust. 1 powyżej, polegające w szczególności na:
 - a) kompleksowej obsłudze systemu informatycznego Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych,
 - b) wykonywaniu prac serwisowych oraz innych prac, które będą realizowane w TC UW Toruń pl. Św. Katarzyny 9 lub ul. Rydygiera 12a zgodnie z potrzebami wskazanymi przez Zamawiającego 5 razy w tygodniu od poniedziałku do piątku po 4 godziny dziennie, od 09:00 do 13:00, a w razie konieczności wykonywanie prac serwisowych, wykonywanie innych prac po godzinach urzędowania i w dni wolne od pracy,
 - c) zagwarantowaniu nieprzerwanej, stabilnej i bezpiecznej pracy wszystkich urządzeń komputerowych i programów,
 - d) zapewnieniu stałego i bezpiecznego połączenia internetowego,
 - e) wymianie uszkodzonych części i podzespołów urządzeń komputerowych (koszty części zamiennych i podzespołów pokrywa Zamawiający),
 - f) regularnym sporządzaniu kopii zapasowych programów i danych,
 - g) zagwarantowaniu przywrócenia pełnej sprawności systemu informatycznego w przypadku wystąpienia awarii o którym mowa w pkt 1 g) w załączniku nr 1 do zapytania ofertowego,
 - h) bieżącym inwentaryzowaniu zasobów komputerowych i drukarek, przygotowywaniu opinii i zaleceń w zakresie zarządzania sprzętem komputerowym i drukarkami.



3. Miejsce wykonywania usług:
 - a) TCUW ul. Rydygiera 12a, 87-100 Toruń
 - b) TCUW pl. Św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń
4. Opis przedmiotu zamówienia i oferta Zleceniobiorcy stanowią załączniki do niniejszej umowy.
5. W ramach świadczenia usług, o których mowa w ust. 1, Strony zobowiązują się do utrzymywania stałego kontaktu i prowadzenia bieżących konsultacji.
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. **Wykonawca** zobowiązuje się świadczyć swoje usługi, w zależności od potrzeb i zaleceń Zamawiającego, w szczególności poprzez: delegowanie 5 razy w tygodniu po 4 godziny dziennie osoby wedle wskazania Zamawiającego do lokalizacji Zamawiającego – pl. Św. Katarzyny 9 Toruń lub Rydygiera 12a, 87-100 Toruń (§ 3 ust. 3), która będzie świadczyć usługi w godzinach 09:00-13:00.

~~1-3.~~

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.
4. 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: 6 godzin,

- poziom ważności 4: 8 godzin.
5. W przypadku konieczności dokonania naprawy oprogramowania bądź sprzętu bezpośrednio u podmiotu posiadającego prawa autorskie do oprogramowania lub 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. 4. Okres oczekiwania przez Wykonawcę na świadczenie producenta oprogramowania bądź sprzętu winien być przez Wykonawcę udokumentowany pod rygorem nieudokumentowanego braku usunięcia awarii.
 6. Dokonywanie napraw lub zmian w urządzeniach bez udziału lub powiadomienia **Zamawiającego** jest niedopuszczalne.
 7. W przypadku usterki bądź awarii, przy której występuje możliwość utraty danych, **Wykonawca** przed podjęciem działań naprawczych zobowiązuje się do poinformowania **Zamawiającego** o możliwość utraty danych i uzyskania od Zamawiającego akceptacji dla działań Wykonawcy, mogących skutkować utratą takich danych.
 8. W przypadkach, o których mowa w ust. 7 przedstawicielem Zamawiającego jest osoba, o której mowa w § 10 ust. 3 umowy.
 9. 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 wynagrodzenie w wysokości zł brutto, zgodnie ze złożoną ofertą, płatne w 12 równych miesięcznych ratach.
2. Wynagrodzenie będzie płatne 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: zł 00/100) 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 2 do Umowy. Dokumenty te **Wykonawca** przekaże **Zleceniodawcy** w terminie 7 dni
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 02.01.2019 r. do 31 grudnia 2019 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 wypowiedzenia 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 rozwiązanie umowy bez wypowiedzenia w przypadku powtarzających się opóźnień w obsłudze zgłoszeń serwisowych określonych § 4 umowy. Dokonanie wypowiedzenia w przypadku powtarzających się opóźnień w obsłudze zgłoszeń serwisowych uprawnia Zamawiającego do naliczenia kary umownej w wysokości ... % 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 sytemu informatycznego Zamawiającemu.
9. Zapłata kary umownej nie wyłącza prawa do dochodzenia przez Zamawiającego odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary umownej.

§ 9

Odpowiedzialność stron

1. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie niniejszej umowy.
2. Strony przewidują zapłatę kar umownych w następujących przypadkach i wysokościach:
 - a) za opóźnienie **Zamawiający** w usunięciu awarii, w stosunku do terminu określonego w § 4 ust. 4 Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 0,5% wynagrodzenia brutto określonego w § 5 ust. 1 za każdą godzinę opóźnienia.
 - b) W przypadku niewykonania lub nieprawidłowego wykonania 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
3. W przypadku wystąpienia okoliczności uzasadniających zapłatę przez **Wykonawcę** kar umownych, **Zamawiający** może według własnego wyboru:
 - a) potrącać kary umowne z wynagrodzenia należnego **Wykonawcy**;
 - b) wezwać **Wykonawcę** do zapłaty kar umownych w terminie 14 dni od daty otrzymania pisemnego wezwania do ich zapłaty.
4. Zastrzeżenie kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Zleceniodawcę odszkodowania na zasadach ogólnych za szkodę przewyższającą wartość zastrzeżonych kar.

§ 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**,
 - c) wystąpi niezależna od **Zamawiającego** 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 **Zamawiający** :



- a) Łukasz Nowak, tel. 56 611 89 77, e-mail: l.nowak@tcuw.torun.pl,
b) Violetta Wiśniewska, tel. 56 611 89 91, e-mail: sekretariat@tcuw.torun.pl
3. Osoby ze strony **Wykonawcy** upoważnione do kontaktu (Załącznik nr 3):
a), tel, e-mail,
b), tel, e-mail,
4. Zmiana osób, o których mowa w § 10 ust. 2 pkt. a) i b), nie wymaga aneksu do Umowy i odbywa się poprzez pisemne poinformowanie drugiej Strony.
5. Zmiana osób, o których mowa w § 10 ust. 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. W przypadku sporu zapadłego lub pozostającego w związku z niniejszą umową sądem właściwym dla rozpatrzenia sprawy będzie sąd właściwy dla **Zamawiającego**.
7. W kwestiach nieuregulowanych mają zastosowanie przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych oraz ustawa 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 16/2018).
8. Opis przedmiotu zamówienia i oferta Zleceniobiorcy stanowią załączniki do niniejszej umowy.
9. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron

Zamawiający:

Wykonawca:



