



## Zamówienie publiczne 13/2020

Gmina Miasta Toruń z siedzibą w Toruniu, ul. Wały gen. Sikorskiego 8, posiadająca NIP 879-000-10-14, działająca poprzez Toruńskie Centrum Usług Wspólnych (dalej TCUW), plac 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.

### I. OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

Przedmiotem zamówienia jest realizacja usługi w postaci Asysty Technicznej i Konserwacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD), którego TCUW jest użytkownikiem, zgodnie z zapisami Opisu Przedmiotu Zamówienia (OPZ).

Opis Przedmiotu Zamówienia zawarty został w Załączniku nr 5 do niniejszego zapytania.

### II. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA

Planowany termin realizacji zamówienia: do 01 stycznia 2021 r. – 31 grudnia 2021 r.

### III. KRYTERIA OCENY OFERT I WYBÓR OFERTY NAJKORZYSTNIEJSZEJ

- Po weryfikacji złożonych ofert przy dokonywaniu wyboru najkorzystniejszej oferty Zamawiający stosować będzie następujące kryteria:

Lp.	Nazwa kryterium	Waga (punkty)
1	Cena usługi brutto	60
2	Czas naprawy dla zgłoszenia o poziomie ważności 1	40
<b>SUMA</b>		<b>100</b>

#### **Kryterium 1:**

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

$$C = \frac{C \text{ min}}{C \text{ oferty}} \times 60 = \text{liczba punktów}$$

gdzie:

- C - liczba punktów dla kryterium „cena usługi brutto”,
- C min – najniższa cena brutto spośród badanych ofert
- C oferty – cena brutto badanej oferty

Cena ofertowa ma zawierać w sobie wszystkie koszty, związane z realizacją zamówienia i ma być niezmienna przez cały czas realizacji zamówienia.

**Kryterium 2:**

Punkty w kryterium „Czas naprawy dla zgłoszenia dla poziomu 1” (punkt 2 powyższej tabeli) będą obliczane na podstawie wzoru:

Kryterium "Czas naprawy dla zgłoszenia o poziomie ważności 1"	Wartość	Warunki przyznawania punktów
G	40	dla ofert, dla których zaoferowano czas realizacji do 2 godzin
	20	dla ofert, dla których zaoferowano czas realizacji powyżej 2 godzin, do 3 godzin
	10	dla ofert, dla których zaoferowano czas realizacji powyżej 3 godzin, do 4 godzin
	0	dla ofert, dla których zaoferowano czas realizacji powyżej 4 godzin

2. Sumaryczna liczba punktów zostanie obliczona według wzoru:

$$W=C+G$$

gdzie:

W - łączna liczba punktów dla wszystkich kryteriów,

C - liczba punktów dla kryterium „cena usługi brutto”,

G - liczba punktów dla kryterium „czas naprawy dla zgłoszenia o poziomie ważności 1”.

3. Za najkorzystniejszą zostanie uznana oferta, która uzyska najwyższą liczbę punktów.

4. 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.

**IV. WARUNKI UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ WYKLUCZENIA Z MOŻLIWOŚCI REALIZACJI ZAMÓWIENIA**

1. Do złożenia oferty nie mogą przystąpić Wykonawcy powiązani z Zamawiającym osobowo lub kapitałowo. Przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego lub osobami wykonującymi w imieniu Zamawiającego czynności, związane z przygotowaniem i przeprowadzeniem procedury wyboru Wykonawcy a Wykonawcą, polegające w szczególności na:

## Zamówienie publiczne 13/2020

- 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 nr 3).

2. W postępowaniu mogą brać udział wyłącznie Wykonawcy, spełniający warunki udziału w postępowaniu, dotyczące w szczególności:

- a) posiadający uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania;
- b) posiadający wiedzę i doświadczenie:
  - a. doświadczenie w administrowaniu systemami informatycznymi,
  - b. znajomość języków programowania PHP, Java, JavaScript,
  - c. doświadczenie w administrowaniu bazami danych SQL,
  - d. znajomość technologii Blockchain i podpisu elektronicznego;

Dla spełnienia warunku Wykonawca musi wykazać się wykonaniem w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert co najmniej jedną usługą w zakresie Obsługi systemu wykorzystującego technologię blockchain i podpis elektroniczny. o łącznej wartości minimum 30 000.zł brutto każda;

W przypadku wykonawców ubiegających się o wspólne udzielenie zamówienia lub polegania dla wykazania spełnienia warunku na zasobach podmiotów trzecich całym wymaganym doświadczeniem musi wykazać się jeden z podmiotów (Wykonawca **albo** podmiot, na zasobach którego Wykonawca polega **albo** jeden z Wykonawców występujących wspólnie). Zamawiający nie dopuszcza dla wykazania spełnienia warunku łączenia potencjałów (doświadczenia) w/w podmiotów.

- c) dysponujący odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia.

3. 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 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych.

Wykonawca dołącza do oferty oświadczenie (Załącznik nr 2).

## V. SPOSÓB OCENY SPEŁNIANIA WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU:

1. Warunki wymagane od Wykonawców sprawdzane będą na podstawie złożonych wraz z ofertą oraz na wezwanie Zamawiającego dokumentów i oświadczeń, zgodnie z formułą „spełnia – nie spełnia”. Wykonawca musi spełniać wszystkie warunki wymagane przez Zamawiającego.
2. Niespełnienie lub niewykazanie spełnienia któregokolwiek warunku, w tym warunków opisanych w OPZ lub wystąpienie podstawy do wykluczenia będzie przyczyną wykluczenia Wykonawcy i uznania jego oferty za odrzuconą.
3. Wykonawca polegający na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów zobowiązany jest udowodnić, że realizując zamówienie będzie dysponował niezbędnymi zasobami tych

## Zamówienie publiczne 13/2020

podmiotów, w szczególności przedstawiając w tym celu zobowiązanie tych podmiotów do oddania mu do dyspozycji niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia.

4. Jeżeli zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuacja ekonomiczna, finansowa podmiotu, o którym mowa powyżej, nie potwierdzają możliwości spełnienia przez Wykonawcę warunków udziału w postępowaniu lub zachodzą wobec tych podmiotów podstawy wykluczenia, Zamawiający żąda, aby Wykonawca w terminie określonym przez Zamawiającego:

- 1) zastąpił ten podmiot innym podmiotem lub podmiotami lub
- 2) zobowiązał się do osobistego wykonania odpowiedniej części zamówienia, jeżeli wykaże zdolności techniczne lub zawodowe lub sytuację finansową lub ekonomiczną, o których mowa w niniejszym ogłoszeniu.

5. W odniesieniu do warunków dotyczących wiedzy i doświadczenia, wykonawcy mogą polegać na zdolnościach innych podmiotów, do realizacji których te zdolności są wymagane. Wykonawca, który polega na sytuacji finansowej lub ekonomicznej innych podmiotów, odpowiada solidarnie z podmiotem, który zobowiązał się do udostępnienia zasobów, za szkodę poniesioną przez Zamawiającego powstałą wskutek nieudostępnienia tych zasobów, chyba że za nieudostępnienie zasobów nie ponosi winy.

### VI. TERMIN I MIEJSCE SKŁADANIA OFERT

Ofertę należy złożyć w jednym egzemplarzu w siedzibie Zamawiającego:

Toruńskie Centrum Usług Wspólnych, plac św. Katarzyny 9, 87 – 100 Toruń

osobiście lub pocztą w terminie **do dnia 17.12.2020 do godziny 10:00**. Oferta powinna być sporządzona na „Formularzu oferty” – Załącznik nr 1 do niniejszego zapytania.

### VII. SPOSÓB PRZYGOTOWANIA OFERTY

W celu wykazania spełnienia przez Wykonawcę warunków określonych w niniejszym ogłoszeniu do oferty należy dołączyć:

1. Formularz oferty (Załącznik nr 1).
2. Oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstawy do wykluczenia (Załącznik nr 2).
3. Oświadczenie o braku powiązań (Załącznik nr 3).
4. Wykaz usług wykonanych (Załącznik nr 4) w okresie ostatnich 3 lat wraz z podaniem dat wykonania i podmiotów, na rzecz których usługi zostały wykonane- oświadczenie Wykonawcy potwierdzające spełnienie warunku na poziomie minimalnym określonym przez Zamawiającego w dziale II ust. 2. lit. b) niniejszego zapytania, z załączeniem dowodów potwierdzających, że usługi te zostały wykonane lub są wykonywane prawidłowo, przy czym dowodami, o których mowa powyżej, 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 (Gminy Miasta Toruń), Wykonawca nie jest zobowiązany do przedłożenia dowodów ich należytego wykonania (w tym referencji).
5. Wykaz osób, skierowanych przez Wykonawcę do realizacji zamówienia – oświadczenie wykonawcy potwierdzające spełnienie warunku na poziomie minimalnym określonym przez Zamawiającego w dziale II ust. 2 lit c)

## Zamówienie publiczne 13/2020

6. Dokumentu potwierdzającego, że podmiot, na zdolnościach którego wykonawca polega w odniesieniu do warunków udziału w postępowaniu dotyczących warunków udziału w postępowaniu dotyczących wykształcenia, kwalifikacji zawodowych lub doświadczenia, zrealizuje usługi, których wskazane zdolności dotyczą.
7. W przypadku podmiotów ubiegających się wspólnie o udzielenie zamówienia- umowy regulującej współpracę tych wykonawców

### VIII. POZOSTAŁE WARUNKI

1. Wykonawca może złożyć tylko jedną ofertę.
2. Zamawiający nie dopuszcza możliwości składania ofert częściowych ani wariantowych.
3. Zamawiający powiadomi niezwłocznie Oferentów oraz zamieści informację o wyborze na swojej stronie internetowej ([www.tcuw.torun.pl](http://www.tcuw.torun.pl), zakładka BIP, „Zamówienia publiczne”).
4. Informacja o terminie i miejscu podpisania umowy zostanie przekazana telefonicznie i drogą elektroniczną Wykonawcy, którego ofertę wybrano.
5. Niniejsze zapytanie ofertowe nie stanowi zobowiązania Zamawiającego do zawarcia umowy. Zamawiający zastrzega sobie możliwość unieważnienia postępowania bez podania przyczyny. W przypadku unieważnienia postępowania, Zamawiający nie ponosi kosztów postępowania. Zamawiający może odstąpić od podpisania umowy bez podawania uzasadnienia tej decyzji.
6. Do kontaktów i wyjaśnień ze strony Zamawiającego upoważniony jest: imię nazwisko: Violetta Wiśniewska, tel.: 56 611 89 91, email: [sekretariat@tcuw.torun.pl](mailto:sekretariat@tcuw.torun.pl)
7. Oferty, które nie spełniają warunków opisanych w niniejszym zapytaniu, w tym OPZ zostaną odrzucone.

### IX. ZAŁĄCZNIKI DO ZAPYTANIA:

1. Formularz oferty.
2. Wzór oświadczenia o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu oraz braku podstawy do wykluczenia.
3. Oświadczenie o braku powiązań.
4. Wykaz wykonanych usług
5. Opis Przedmiotu Zamówienia (OPZ).
6. Wzór umowy.

.....  
podpis



.....  
pieczęć firmowa lub dane teleadresowe Oferenta

FORMULARZ OFERTY

na świadczenie usługi w postaci Asysty Technicznej i Konserwacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD) dla Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych (TCUW)

Ja, niżej podpisany: .....,  
działając w imieniu i na rzecz Oferenta

.....  
.....  
*pełna nazwa, dane teleadresowe, adres e-mail, NIP, REGON Oferenta*  
składam następującą ofertę:

1. Oferta cenowa\*:

Kwota brutto: .....  
(słownie: .....)

\*Cena ofertowa ma zawierać wszystkie koszty związane z realizacją zamówienia i być niezmienna przez cały czas realizacji zamówienia.

2. Czas naprawy dla zgłoszenia serwisowego o poziomie ważności 1: ..... godzin.

Gwarantuję, że przedmiot zamówienia wykonam zgodnie z zasadą konkurencyjności.

Oświadczam, że spełniam warunki określone przez Zamawiającego.

Oświadczam, że zapoznałem/am się z zapytaniem ofertowym i nie wnoszę do jej treści żadnych zastrzeżeń.

Załączniki do Oferty:

1. ....
2. ....
3. ....
4. ....
5. ....
6. ....

Data .....

.....  
Pieczęć i podpis Oferenta



.....  
(dane Oferenta)

.....  
miejscowość, data

**OŚWIADCZENIE O SPEŁNIENIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU  
ORAZ BRAKU PODSTAW DO WYKLUCZENIA**

Dane Oferenta: .....

Oświadczam, że spełniam warunki udziału w postępowaniu, dotyczące w szczególności:

1. posiadam uprawnienia do wykonywania określonej działalności lub czynności, jeżeli przepisy prawa nakładają obowiązek ich posiadania,
2. posiadam wiedzę i doświadczenie,
3. dysponuję odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonywania zamówienia.

Nie podlegam wykluczeniu z przedmiotowego postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych.

.....  
podpis i pieczęć osoby/osób uprawnionej/ych  
do reprezentowania Oferenta

### OŚWIADCZENIE O BRAKU POWIĄZAŃ

Oświadczam, iż nie jestem powiązany z Zamawiającym osobowo ani kapitałowo, przy czym przez powiązania kapitałowe lub osobowe rozumie się wzajemne powiązania między Zamawiającym lub osobami upoważnionymi do zaciągania zobowiązań w imieniu Zamawiającego 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 do pokrewieństwa lub powinowactwa w linii prostej, pokrewieństwa lub powinowactwa w linii bocznej drugiego stopnia lub w stosunku przysposobienia, opieki lub kurateli.

.....  
podpis i pieczęć osoby/osób uprawnionej/ych  
do reprezentowania Oferenta



.....  
( pieczęć firmowa Wykonawcy )

### Wykaz wykonanych usług

Przystępując do postępowania o udzielenie zamówienia na realizację usługi w postaci Asysty Technicznej i Konserwacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD): w imieniu Wykonawcy wskazanego powyżej przedstawiam wykaz wykonanych, w okresie ostatnich trzech lat przed upływem terminu składania ofert usług w zakresie ..... 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.

## Opis Przedmiotu Zamówienia

### I. Zakres usługi

#### 1. Do obowiązków Wykonawcy w ramach Asysty Technicznej i Konserwacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD) należeć będzie:

- a) wprowadzanie aktualizacji Systemu, poprawek i pakietów poprawek,
- b) wprowadzanie aktualizacji związanych ze zmianami przepisów podatkowych i zmianami wymagań prawnych,
- c) usuwanie ewentualnych uszkodzeń i nieprawidłowości w Systemie po uzgodnieniu z Zamawiającym, wraz z informacją określającą zakres wykonanych prac ze szczególnym uwzględnieniem zmian dokonanych w bazie danych,
- d) usuwanie wszelkich wad Systemu.

#### 2. Asysta Techniczna i Konserwacja w przypadku wystąpienia wad Systemu będzie obejmować:

- a) diagnozę zaistniałej sytuacji,
- b) usuwanie wad Systemu skategoryzowanych zgodnie z punktem 3 c) poniżej,
- c) uruchomienie Systemu,
- d) wykonywanie poprawek błędów standardowych oraz niestandardowych,
- e) w przypadku zgłoszenia serwisowego zakwalifikowanego na poziomie ważności 1 zagwarantowanie przywrócenia sprawności Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD), umożliwiające ciągłość pracy TC UW.

#### 3. Zakres czasowy i miejsce wykonywania usług

- a) Wykonywanie usług Asysty Technicznej i Konserwacji, będących przedmiotem zamówienia, realizowane mogą być w formie zdalnej z wykorzystaniem dostępnych technologii (RemoteDesktop, FTP itp.) oraz w siedzibie Zamawiającego pod adresem pl. Św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń po uprzednim zakwalifikowaniu zgłoszenia i określeniu rodzaju prac, koniecznych do wykonania.
- b) Poprzez zakres czasowy Zamawiający rozumie pozostawanie w gotowości do świadczenia usług Asysty Technicznej i Konserwacji w trybie 24/7/365.

- c) Wykonawca będzie przyjmować i obsługiwać zgłoszenia serwisowe oraz kategoryzować je na poziomy ważności, określone zgodnie z poniższą tabelą:

Typ wady	Opis
Awaria Systemu – <b>Poziom ważności 1</b>	System całkowicie przestał działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia jego działania, że Zamawiający nie może normalnie kontynuować pracy; korzystanie z Systemu stało się niemożliwe, a jego działanie ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji. Zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 dotyczą jednej lub kilku z następujących sytuacji: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) uszkodzenia danych;</li> <li>2) niedostępności udokumentowanej funkcji kluczowej;</li> <li>3) zawieszania się systemu, powodującego niedopuszczalne lub nieprzewidywalne opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub reakcji systemu;</li> <li>4) wady Systemu powtarzające się po próbie ponownego jego uruchomienia.</li> </ol>
Błąd Systemu – <b>Poziom ważności 2</b>	Działanie Systemu jest poważnie ograniczone. Ważne funkcje są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu, korzystanie z Systemu jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie. Usługa działa, ale wymaga szybkiej poprawki (patcha).
Błąd Systemu – <b>Poziom ważności 3</b>	Problem nie zaburzający podstawowych funkcji systemu. Działanie Systemu jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu, w celu dostania się do określonej funkcji Systemu.

- d) Terminy obsługi zgłoszeń serwisowych - rozumiane jako czas usunięcia (naprawy) wad, o których mowa powyżej, w zależności od ważności zgłoszenia:
- a. **poziom ważności 1:** (zgodnie z ofertą Wykonawcy), jednak nie więcej niż 4 godziny ,
  - b. **poziom ważności 2:** Planowanie wykonania tzw. patcha (łatka - tymczasowe rozwiązanie mające na celu przywrócenie działania Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów - ISOD). W przypadku, gdy do usunięcia Usterki wymagana jest interwencja producenta (modyfikacja kodu) - maksymalnie 48 h od momentu zgłoszenia,
  - c. **poziom ważności 3:** Przygotowanie poprawki i uruchomienie przy najbliższej planowanej aktualizacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD) – nie później niż w ciągu 96 h od momentu zgłoszenia.

Umowa

Świadczenia usług Asysty Technicznej i Konserwacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów  
(ISOD)

(dalej jako „Umowa”)

zawarta w dniu ..... 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 87-100, przy pl. św. Katarzyny 9 (dalej także jako „TCUW”), reprezentowaną przez należycie umocowanego do zawarcia niniejszej umowy

..... ,

zwaną dalej „Zamawiającym”

oraz

..... ,

reprezentowaną przy zawarciu niniejszej Umowy przez:

.....

Zwaną/-ym w treści Umowy „Wykonawcą”.

**§ 1.**

**[Pojęcia Umowne]**

1. Ilekroć poniższe pojęcia zostaną użyte w Umowie w formie zapisu z wielkiej litery, Strony nadają im znaczenie wskazane w poniższych definicjach:
  - a) **Asysta Techniczna i Konserwacja (ATiK)** - czynności serwisowe opisane szczegółowo w OPZ, stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy;
  - b) **Koordynatorzy** - przedstawiciele każdej ze Stron, powołani do zapewnienia właściwej współpracy i koordynacji działań Stron, upoważnieni do dokonywania czynności wskazanych w treści Umowy;
  - c) **Siła Wyższa** – zdarzenie, powstałe z przyczyn zewnętrznych, których Strona nie była w stanie przewidzieć ani im zapobiec w chwili zawierania niniejszej umowy, będących poza sferą kontroli Strony, w tym w szczególności spowodowanych przez wojnę, pożar, powódź oraz inne katastrofy, które powstały bez udziału Stron;

## Zamówienie publiczne 13/2020

- d) **Użytkownik** - osoba, która w ramach stosunku pracy lub na podstawie umowy cywilnoprawnej została uprawniona przez Zamawiającego do używania ISOD w ramach wykonywania obowiązków, wynikających z zatrudnienia lub stosunku cywilnoprawnego;
- e) **Awaria Systemu** – niesprawność KRYTYCZNA, określona w § 6 ust. 4;
- f) **Błąd Systemu** – niesprawność, spowodowana nieprawidłowym działaniem SYSTEMU, określona w § 6 ust. 4;
- g) **Wady Systemu** – łącznie Awarie Systemu i Błędy Systemu;
- h) **Czas Naprawy** - czas od momentu przyjęcia zgłoszenia serwisowego do momentu usunięcia nieprawidłowości;
- i) **Zgłoszenie serwisowe** – zgłoszenie Wady Systemu, dokonane przez Zamawiającego, zgodnie z zasadami opisanymi w niniejszej umowie.

### § 2.

#### [Przedmiot Umowy]

1. Przedmiotem umowy jest ustalenie zasad wykonywania przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Asysty Technicznej i Konserwacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD).
2. Obowiązki Wykonawcy w ramach Asysty Technicznej i Konserwacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD) zostały opisane szczegółowo w Opisie Przedmiotu Zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 5 do zapytania ofertowego oraz Załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
3. Oferta Zleceniobiorcy stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej umowy.

### § 3.

#### [Zakres czasowy i miejsce wykonywania usług]

1. Wykonywanie usług Asysty Technicznej i Konserwacji, będących przedmiotem niniejszej Umowy, mogą być realizowane w formie zdalnej z wykorzystaniem dostępnych technologii (RemoteDesktop, FTP itp.) oraz w siedzibie Zamawiającego pod adresem pl. Św. Katarzyny 9, 87-100 Toruń po uprzednim zakwalifikowaniu zgłoszenia i określeniu rodzaju prac, koniecznych do wykonania.
2. Poprzez zakres czasowy Zamawiający rozumie pozostawanie w gotowości do świadczenia usług Asysty Technicznej i Konserwacji w trybie 24/7/365.

**§ 4.**

**[Wykonanie Umowy]**

1. Umowa zostaje zawarta na okres od 01.01.2021 do 31.12.2021 roku.
2. Wykonawca oświadcza, że dysponuje potencjałem ekonomicznym i osobowym do należytego wykonania przedmiotu Umowy oraz wykwalifikowanymi kadrami, posiadającymi odpowiednią wiedzę i doświadczenie, niezbędne do wykonania usługi Asysty Technicznej i Konserwacji.
3. Wykonawca oświadcza, iż wykona Umowę z najwyższą starannością, uwzględniającą zawodowy charakter prowadzonej działalności, zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami, standardami oraz z zasadami przyjętymi w dziedzinie wiedzy, objętej przedmiotem Umowy.
4. Strony zobowiązują się do współdziałania w zakresie i na warunkach określonych w Umowie przez upoważnionych przedstawicieli Stron (w tym Koordynatorów).
5. WYKONAWCA będzie przyjmować i obsługiwać zgłoszenia serwisowe oraz kategoryzować je na poziomy ważności określone zgodnie z tabelą zamieszczoną w § 6 ust. 4.

**§ 5.**

**[Wynagrodzenie]**

1. Z tytułu należytego wykonania usługi Asysty Technicznej i Konserwacji Zamawiający zapłaci na rzecz Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe wynagrodzenie w wysokości ..... zł brutto (słownie: .....), zgodnie ze złożoną ofertą, płatne w 12 równych miesięcznych ratach.
2. Płatności następować będą na rachunek bankowy Wykonawcy na podstawie prawidłowo wystawionych i doręczonych Zamawiającemu przez Wykonawcę faktur VAT nie wcześniej niż ostatniego dnia roboczego miesiąca wykonywania usług, z terminem płatności 7 dni.
3. Za dzień zapłaty Strony uznają obciążenie rachunku bankowego Zamawiającego.

**§ 6.**

**[Usuwanie Wad Systemu]**

1. Wady w funkcjonowaniu Systemu będą klasyfikowane przez Wykonawcę, zgodnie z tabelą zawartą w § 6 ust. 4.
2. Zgłoszenie serwisowe należy przesać na adres e-mail: .....
3. Zgłoszenie serwisowe zawierać powinno, co najmniej:
  - a) opis Wady Systemu oraz w miarę możliwości czas jej wystąpienia,

b) wskazanie operacji, przy której błąd się objawia.

4. Typy wad systemu i ich przyporządkowanie do kategorii określa poniższa tabela wad Systemu.

Typ wady	Opis
Awaria Systemu – <b>Poziom ważności 1</b>	Niesprawność KRYTYCZNA. System całkowicie przestał działać lub nastąpiły tak poważne zakłócenia jego działania, że Zamawiający nie może normalnie kontynuować pracy; korzystanie z Systemu stało się niemożliwe, a jego działanie ma dla Zamawiającego znaczenie krytyczne i sytuacja wymaga natychmiastowej interwencji. Zgłoszenia serwisowe o poziomie ważności 1 dotyczą jednej lub kilku z następujących sytuacji: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) uszkodzenia danych;</li> <li>2) niedostępności udokumentowanej funkcji kluczowej;</li> <li>3) zawieszania się systemu, powodującego niedopuszczalne lub nieprzewidywalne opóźnienia w udostępnianiu zasobów lub reakcji systemu;</li> <li>4) wady Systemu, powtarzające się po próbie ponownego jego uruchomienia.</li> </ol>
Błąd Systemu – <b>Poziom ważności 2</b>	Działanie Systemu jest poważnie ograniczone. Ważne funkcje są niedostępne i nie znaleziono żadnej akceptowalnej metody obejścia problemu, korzystanie z Systemu jest jednak nadal możliwe, choć w ograniczonym zakresie. Usługa działa, ale wymaga szybkiej poprawki (patcha).
Błąd Systemu – <b>Poziom ważności 3</b>	Problem nie zaburzający podstawowych funkcji systemu. Działanie Systemu jest ograniczone w niewielkim stopniu. Efektem ograniczenia jest niedogodność, która może wymagać zastosowania metody obejścia problemu, w celu dostania się do określonej funkcji Systemu.

5. Czasy naprawy zgłoszeń serwisowych - rozumiany jako czas usunięcia (naprawy) wad, o których mowa powyżej, w zależności od ważności zgłoszenia:

- a) **poziom ważności 1:** .....
- b) **poziom ważności 2:** Planowanie wykonania tzw. patcha (łatka - tymczasowe rozwiązanie mające na celu przywrócenie działania Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów - ISOD). W przypadku, gdy do usunięcia Usterki wymagana jest interwencja producenta (modyfikacja kodu) - maksymalnie 48 h od momentu zgłoszenia,
- c) **poziom ważności 3:** Przygotowanie poprawki i uruchomienie przy najbliższej planowanej aktualizacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD) – nie później niż w ciągu 96 h od momentu zgłoszenia.

## Zamówienie publiczne 13/2020

6. Po uzyskaniu Zgłoszenia serwisowego Wykonawca dokona diagnozy źródeł Wady Systemu oraz oceni przewidywany Czas Naprawy, nie dłuższy niż wynikający z ust. 5 powyżej. Wykonawca ma obowiązek usunięcia Wady Systemu z wykorzystaniem wszelkich możliwych sił i środków w możliwie najkrótszym czasie.
7. Potwierdzeniem reakcji Wykonawcy na Zgłoszenie serwisowe jest zwrotne przesłanie do Zamawiającego, potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia serwisowego do realizacji w formie e-maila.
8. Do Czasu Naprawy nie wlicza się:
  - a) Czasu niedostępności osób odpowiedzialnych po stronie Zamawiającego w przypadku konieczności dostarczenia Wykonawcy przez Zamawiającego dodatkowych informacji.
  - b) Czasu oczekiwania Wykonawcy na zapewnienie przez Zamawiającego dostępu do środowiska informatycznego Zamawiającego.
  - c) Czasu potrzebnego na rozwiązywanie problemów związanych z infrastrukturą sprzętową i siecią nie objętych Umową, o ile problemy te nie wynikają z przyczyn, leżących po stronie Wykonawcy.
  - d) Czasu potrzebnego na rozwiązywanie problemów w systemach operacyjnych Zamawiającego nie objętych Umową, o ile problemy te nie wynikają z przyczyn, leżących po stronie Wykonawcy.

### § 7.

#### [Koordynacja Umowy]

1. W celu zapewnienia właściwej współpracy i koordynacji działań Stron w związku z wykonaniem Umowy, każda ze Stron powołuje po jednym Koordynatorze. Koordynatorami są:
  - a) Ze strony Zamawiającego: .....
  - b) Ze strony Wykonawcy: .....
2. Koordynatorzy będą uprawnieni do składania i przyjmowania wszelkich oświadczeń woli oraz wiedzy w związku z bieżącą realizacją Umowy, z wyłączeniem oświadczeń dotyczących obowiązywania, treści Umowy i odpowiedzialności Stron, zmian Umowy.
3. Zmiana Koordynatora jest skuteczna względem drugiej Strony z chwilą doręczenia drugiej Stronie w formie mailowej informacji o tej zmianie. Zmiany Koordynatorów nie traktuje się jak zmiany postanowień Umowy.

### § 8.



**[Ograniczenie odpowiedzialności Stron]**

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
  - a) nieprawidłowości Systemu, które powstały w wyniku użytkowania Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów przez Zamawiającego niezgodnie z przeznaczeniem, o ile Wykonawca należycie uprzedził Zamawiającego o zasadach prawidłowego użytkowania tego systemu;
  - b) błędy, jakie powstały w wyniku dokonywania nieautoryzowanych zmian w kodzie źródłowym Systemu i modyfikowania zawartości bazy danych oprogramowaniem innym niż dostarczony System;
  - c) działanie Siły Wyższej.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za utratę danych przez Zamawiającego i niemożność ich odtworzenia, chyba że utrata ta lub niemożność odtworzenia jest następstwem:
  - a) działania wirusa komputerowego, nie wprowadzonego do Systemu przez Wykonawcę;
  - b) okoliczności lub działania osób trzecich, za których zaistnienie wyłączną odpowiedzialność ponosi Zamawiający;
  - c) działania Siły Wyższej.

**§ 9.**

**[Siła wyższa]**

1. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań wynikających z Umowy spowodowanych działaniem Siły Wyższej.
2. Jeżeli zdarzenie stanowiące Siłę Wyższą spowoduje niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań z Umowy przez jedną ze Stron, wówczas:
  - a) Strona ta niezwłocznie zawiadomi na piśmie drugą Stronę o powstaniu i zakończeniu tego zdarzenia;
  - b) Strona ta niezwłocznie rozpocznie usuwanie skutków tego zdarzenia;
  - c) każda ze Stron dołoży najwyższej staranności w celu należytego wykonania zobowiązań;
  - d) Strony uzgodnią sposób postępowania wobec tego zdarzenia.
3. Jeżeli Siła Wyższa spowoduje niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań przez Stronę przez okres przekraczający 1 (jednego) miesiąc, Strony spotkają się i w dobrej wierze rozpatrzą celowość i warunki rozwiązania Umowy, której wykonanie stało się niemożliwe na skutek okoliczności istnienia Siły Wyższej.

**§ 10.**

**[Klauzula poufności, Dane osobowe]**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji poufnych, wynikających z Umowy, otrzymanych lub uzyskanych przy realizacji Umowy w bezpośredniej komunikacji między Stronami, jak również za pośrednictwem osób trzecich działających w ich imieniu. Za informacje poufne uważa się w szczególności:
  - a) finansowe,
  - b) handlowe,
  - c) analiz i przewidywań,
  - d) własności intelektualnej,
  - e) tajemnic handlowych,
  - f) umów,
  - g) dokumentów,
  - h) dokumentów na piśmie,
  - i) procedur,
  - j) know – how,
  - k) nieudostępnionych publicznie (dalej jako „Informacje Poufne”).
2. Obowiązek poufności zostaje wyłączony, jeśli Informacje Poufne:
  - a) zostały podane do wiadomości publicznej w sposób nie naruszający postanowień ust. 1;
  - b) są Stronom znane z innych źródeł, bez obowiązku utrzymania ich w tajemnicy;
  - c) mogą być ujawnione, ponieważ Strony zgodziły się na ich ujawnienie;
  - d) mają zostać ujawnione na żądanie uprawnionych organów, zgodnie z obowiązującymi przepisami;
  - e) których potrzeba ujawnienia nastąpi w związku z wykonywaniem Umowy.
3. Wykonawca wykorzysta Informacje Poufne wyłącznie w celu wykonania niniejszej umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się natychmiast powiadomić Zamawiającego o naruszeniu zobowiązania do zachowania poufności i zobowiązuje się naprawić wszelkie szkody poniesione przez Zamawiającego w związku z ujawnieniem Informacji Poufnych.
5. 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.

6. 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.
7. Zobowiązania powyższe nie będą miały zastosowania do informacji lub dokumentów powszechnie dostępnych.
8. Powyższe postanowienia nie wyłączają postanowień przepisów szczególnych powszechnie obowiązującego prawa, nakładających obowiązek ujawnienia informacji we wskazanym tymi przepisami zakresie.
9. Wykonawca zobowiązuje się zawrzeć z Zamawiającym w zakresie niezbędnym dla prawidłowego świadczenia Przedmiotu Umowy odrębną umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych najpóźniej w dniu rozpoczęcia realizacji niniejszej Umowy, według wzoru obowiązującego u Zamawiającego.

#### § 11.

##### [Postanowienia końcowe]

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy przez Wykonawcę, Zamawiający będzie uprawniony do rozwiązania Umowy ze skutkiem natychmiastowym pod warunkiem bezskutecznego upływu dodatkowego terminu wyznaczonego Wykonawcy na piśmie na zaniechanie naruszeń, nie krótszego niż 3 dni robocze.
2. Wszelkie oświadczenia Stron związane z wykonaniem Umowy, takie jak powiadomienia, zawiadomienia, w tym rozszerzenia zakresu Zamówień, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że Umowa stanowi inaczej.
3. Zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem § 7.
4. Strony będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich sporów, jakie mogą wyniknąć w związku z interpretacją lub wykonywaniem Umowy. W przypadku braku porozumienia Stron, wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy będą rozstrzygane ostatecznie przez sąd właściwy rzeczowo i miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
5. W sprawach nie uregulowanych Umową będą miały zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego.
6. Umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

.....  
**Wykonawca**

.....  
**Zamawiający**

**ZOBOWIĄZANIE DO ZACHOWANIA TAJEMNICY**

Nazwisko i imię: .....

Numer identyfikacyjny PESEL: |\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

Ja niżej podpisany, w związku z zawarciem przez Zamawiającego – Toruńskie Centrum Usług Wspólnych a Wykonawcą - ..... umowy na ustalenie zasad wykonywania przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Asysty Technicznej i Konserwacji Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów (ISOD) dla Toruńskiego Centrum Usług Wspólnych., oświadczam, że:

1. Zobowiązuję się do zachowania w tajemnicy i nie ujawniania wszelkich danych osobowych oraz innych danych uzyskiwanych i przetwarzanych przez Internetowego Systemu Obiegu Dokumentów .
2. Zobowiązuję się nie pozostawiać bez dozoru ani nie udostępniać osobom nieupoważnionym dokumentów materialnych (w formie elektronicznej, papierowej itp.) z jakikolwiek danymi oraz do niezwłocznego zniszczenia, w sposób uniemożliwiający zidentyfikowanie danych, wydrukowanych nadmiarowo, niepotrzebnych lub błędnych dokumentów.
3. Zobowiązuję się, przy przetwarzaniu jakichkolwiek danych, do szczególnej dbałości o zachowanie poufności, integralności i dostępności danych, związanych z dokumentami znajdującymi się w obrocie w Internetowym Systemie Obiegu Dokumentów, także dotyczących danych pracowników, dokumentacji systemu przetwarzania danych oraz infrastruktury sprzętowo - programowej systemów informatycznych.
4. Zobowiązuję się do nie rozpowszechniania nabytej informacji o charakterze technicznym, technologicznym, organizacyjnym i handlowym, stanowiących tajemnicę Zamawiającego pod rygorem odpowiedzialności cywilnej i karnej.
5. Zobowiązuję się zapewnić poufność informacji, które uzyskałem od **Zamawiającego** w związku z realizacją niniejszej Umowy niezależnie od sposobu i formy jej uzyskania i nie ujawniania tych informacji bez uprzedniej pisemnej (pod rygorem nieważności) zgody **Zamawiającego**.
6. Zobowiązuję się wykorzystywać informacje, o których powyżej wyłącznie w celu należytego wykonania Umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym a .....
7. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych **Zamawiającego**, dotyczy w szczególności informacji prawnie chronionych, które to informacje uzyskałem w trakcie lub w związku z realizacją umowy zawartej pomiędzy Zamawiającym a ....., 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.
8. Obowiązek zachowania w tajemnicy informacji dotyczących wyżej wymienionych danych, uzyskanych w związku z realizacją zadań wynikających z przedmiotu umowy, zawartej pomiędzy Zamawiającym a ....., ciąży na mnie nawet po wygaśnięciu stosunku pracy lub innej umowy cywilno-prawnej.

Powyższe zobowiązanie zachowuje ważność w przypadku danych osobowych bezterminowo.

.....  
miejsowość, data, podpis pracownika