

UMOWA EA.271. .2024

Zawarta w dniu2024 r. w Krakowie, pomiędzy:

Regionalną Dyрекcyjã Lasów Państwowych w Krakowie, 31-159 Kraków, al. Juliusza Słowackiego 17a, NIP 675-000-65-24; REGON 350545719; reprezentowaną przez:

..... **RDLP w Krakowie**

zwanã w treści umowy „Zamawiającym”,

a

Firmã z siedzibã w....., NIP,
REGON KRS

reprezentowaną przez:.....

zwanã w dalszej części umowy „Wykonawcã”;

o następującej treści:

§ 1

Zakres czasowy

Umowã zawiera siã na czas określony na 12 miesięcy od dnia 2024 r. do dnia 2025 r.

§ 2

Definicje

- Konserwacja** - zespół czynności związanych z bieżącą eksploatacją i utrzymaniem sprawności działania urządzenia lub infrastruktury technicznej będącym/będącej przedmiotem umowy mających na celu zapewnienie prawidłowego i bezawaryjnego funkcjonowania a w szczególności: doradztwo techniczne i instrukcje proceduralne udzielane przez telefon, pocztę elektroniczną lub poprzez osobiste stawiennictwo i inne czynności, jakie mogą być konieczne w odniesieniu do korzystania z urządzenia lub infrastruktury technicznej, a do których Wykonawca zobowiązał się w niniejszej umowie.
- Administracja** – czynności związane z dodaniem, zmodyfikowaniem lub usunięciem, w Systemie Sygnalizacji Włamania i Napadu, Systemie Monitoringu, bezprzewodowym systemie domofonowym, systemie dostępowym - paramentów konfiguracyjnych.
- Serwis** – usługa obejmująca czynności administracyjne i serwisowe zapewniające prawidłowe działanie sprzętu i infrastruktury dedykowanej dla danego systemu (okablowanie, systemy zasilania) na poziomie opisanym w warunkach danego serwisu, obejmująca:
 - usuwanie Awarii w tym Awarii krytycznych;
 - usuwanie Usterek;
 - administrowanie;

- d. programowanie nowych funkcji.
4. **Usterka** – niepoprawny stan systemu, tzn. stan, którego nie spodziewali się projektanci systemu np. nagłe uszkodzenie urządzeń końcowych (np. kamera, czujnik ruchu, zwora itp.) – przecięcie lub przewiercenie przewodu, rozregulowanie zwory, niedostateczna komunikacja głosowa w systemie domofonowym, przerwy w działaniu systemu dostępowym (tj. brak możliwości zdalnego otwierania bramy wjazdowej z poziomu portierni RDLP w Krakowie, niedostateczna komunikacja głosowa z domofonem), wywoływanie błędnych alarmów, pogorszenie jakości przekazywanego obrazu w Systemie Monitoringu.
 5. **Awaria** – zdarzenie zachodzące w chwili, w której system przestaje realizować usługi oczekiwane przez Użytkowników, (np. uszkodzenie modułu zasilającego, uszkodzenia modułów systemów powodujące nie działanie części systemu itp.)
 6. **Awaria krytyczna** - zdarzenie powodującej zupełną nieosiągalność systemu (awaria modułów głównych, awaria zasilacza, awaria kart sterujących, brak obrazu w systemie monitoringu, brak możliwości uzbrojenia systemu alarmowego, blokada zwor elektromagnetycznych itp.)
 7. **Czas reakcji** - czas liczony od momentu otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia od Zamawiającego, do momentu podjęcia przez pracownika Wykonawcy pierwszych czynności związanych ze zgłoszeniem.
 8. **Czas realizacji lub przywrócenia funkcjonalności** – gwarantowany czas liczony od momentu otrzymania przez Wykonawcę zgłoszenia od Zamawiającego, do momentu przywrócenia funkcjonalności lub dokonania zmian w danym systemie.

§ 3

Zobowiązania Wykonawcy

1. Zamawiający powierza, a Wykonawca przyjmuje do wykonania:
Usługę obejmującą przeglądy techniczne i serwis:
 - A. Bezprzewodowego systemu domofonowego wraz z przynależną infrastrukturą sieciową, mostem radiowym oraz siecią zasilającą.
 - B. Systemu sygnalizacji włamania i napadu, wraz z przynależną infrastrukturą sieciową i zasilającą.
 - C. Systemu monitoringu IP wraz z przynależną infrastrukturą sieciową i zasilającą.
2. W ramach wynagrodzenia ryczałtowego określonego w § 7 ust. 1 Umowy, zakres zadań powierzonych Wykonawcy, obejmuje w szczególności usługi serwisu:
 - A. Bezprzewodowego systemu domofonowego wraz z przynależną infrastrukturą sieciową, mostem radiowym oraz siecią zasilającą, w tym:

- 1) Stały serwis systemu poprzez cykliczne przeglądy techniczne z częstotliwością co najmniej jeden raz w miesiącu.
- 2) Nadzór nad sprawnością systemu, jego weryfikacja i kontrola.
- 3) Czynności serwisowe i administracyjne systemu wykonywane na żądanie Zamawiającego.
- 4) Zapobieganie wadliwemu działaniu systemu oraz podzespołów, spowodowanym naturalnymi czynnikami np. zabrudzeniem.
- 5) Podjęcie umownych działań serwisowych w przypadku zgłoszenia Awarii lub Usterki.

B. Systemu sygnalizacji włamania i napadu wraz z przynależną infrastrukturą sieciową i zasilającą w tym:

- 1) Stały serwis systemu poprzez cykliczne przeglądy techniczne z częstotliwością co najmniej dwa razy w miesiącu dla elementów sygnalizacji włamania i napadu.
- 2) Stały serwis systemu poprzez cykliczne przeglądy techniczne z częstotliwością jeden raz na miesiąc elementów kontroli dostępu: zwory elektromagnetyczne, czytniki i przyciski wyjścia oraz współdziałania z system przeciwpożarowym w sytuacji zagrożenia pożarem.
- 3) Nadzór nad sprawnością systemu, jego weryfikacja i kontrola działania, czynności serwisowe i administracyjne systemu wykonywane na życzenie upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego.
- 4) Zapobieganie wadliwemu działaniu spowodowanym naturalnymi czynnikami np. zabrudzeniem.
- 5) Naprawa uszkodzonych linii dozorowych, zasilających i elementów systemu – usługa, koszty materiałów koniecznych i zużytych faktycznie zostaną poniesione przez Zamawiającego.
- 6) Kontrola stanów technicznych zasileń rezerwowych w systemie.
- 7) Podjęcie umownych działań serwisowych w przypadku zgłoszenia Awarii lub Usterki.
- 8) Szkolenie pracowników ochrony na żądanie Zamawiającego.

C. Systemu monitoringu IP wraz z przynależną infrastrukturą sieciową i zasilającą obejmuje:

- 1) Stały serwis systemu poprzez cykliczne przeglądy techniczne z częstotliwością co najmniej dwa razy w miesiącu.
- 2) Wprowadzenie zmian w konfiguracji wg wytycznych i wymagań Użytkownika.

- 3) Naprawa uszkodzonych linii wewnętrznych i elementów systemu monitoringu – usługa, koszty materiałów koniecznych i zużytych faktycznie zostaną poniesione przez Zamawiającego.
- 4) Podjęcie umownych działań serwisowych w przypadku zgłoszenia Awarii lub Usterki.
- 5) Szkolenie pracowników ochrony w zakresie obsługi urządzeń na żądanie Zamawiającego.
- 6) Backup nagrań z rejestratora na zewnętrzny nośnik na żądanie Zamawiającego.
- 7) Czynności do wykonania w miarę potrzeby, jednak nie rzadziej niż raz w miesiącu:
 - a. czyszczenie kamer, obiektywów i obudów,
 - b. sprawdzenie poprawności działania kamer, kontrola ich mocowania i ustawienia,
 - c. kontrola kątów widzenia, ostrości, jakości uzyskiwanego obrazu,
 - d. wprowadzenie korekcji ustawień kamer i regulacja obiektywów kamer,
 - e. sprawdzenie i backup bazowych ustawień,
 - f. sprawdzenie wersji oprogramowania i aktualizacje sterowników i aplikacji,
 - g. sprawdzenie ustawień i korekcji kamer,
 - h. sprawdzenie spójności bazy,
 - i. sprawdzenie dysków i test występowania błędów,
 - j. testy wydajności rejestratora,
 - k. testy i sprawdzenie poprawności działania i zapisu rejestratora.

§ 4

Zgłoszenia i działania serwisowe

1. Zgłoszenia będą przyjmowane wyłącznie od osób upoważnionych przez Zamawiającego na podstawie listy dostarczonej Wykonawcy.
2. Za skuteczne, uważa się wyłącznie zgłoszenie dokonane telefonicznie na numer telefonu: lub albo pocztą elektroniczną na adres
3. Po zakończeniu działań serwisowych związanych ze zgłoszeniem, pracownik Wykonawcy przekazuje informację wyznaczonemu przedstawicielowi Zamawiającego, w uzasadnionych przypadkach, sporządza protokół z tych działań, opisując zdarzenie i przyczynę jego powstania oraz datę i godzinę zakończenia.
4. Działania serwisowe skutkujące dodatkową odpłatnością przez Zamawiającego wymagają akceptacji osoby upoważnionej ze strony Zamawiającego.
5. Wymagane czasy reakcji, przywrócenia funkcjonalności, przyjmowania i realizacji zgłoszeń określają poniższe tabele:

Tabela 1.

Czasy przyjmowania i realizacji zgłoszeń							
Awaria		Usterka		Administracja		Programowanie funkcji	
Przyjmowanie Zgłoszeń (telefonicznie)	Realizacja Zgłoszeń	Przyjmowanie Zgłoszeń (telefonicznie)	Realizacja Zgłoszeń	Przyjmowanie Zgłoszeń (telefon, e-mail)	Realizacja Zgłoszeń	Przyjmowanie Zgłoszeń (e-mail)	Realizacja Zgłoszeń
24/24	24/24	Pon-Pt 7.00-16.00	Pon-Pt 7.00-16.00	Pon-Pt 7.00-16.00	Pon-Pt 7.00-16.00	Pon-Pt 24/24	Pon-Pt 8.30-16.00

Tabela 2.

Czasy reakcji i przywrócenia funkcjonalności (maksymalne)											
Awaria krytyczna			Awaria nie krytyczna			Usterka		Administracja		Programowanie funkcji	
Czas reakcji	Przywrócenie podstawowej funkcjonalności		Czas reakcji	Przywrócenie funkcjonalności		Czas reakcji	Przywrócenie funkcjonalności	Czas reakcji	Czas realizacji	Czas reakcji	Czas realizacji
	Zgłoszenie do 11:00	Zgłoszenie po 11:00		Zgłoszenie do 11:00	Zgłoszenie po 11:00						
4h	24h	36h	6h	NDR	2DR	12h	2DR	2DR	2DR	2DR	3DR

Uwaga: w tabel 1 podano czasy maksymalne.

Słownik skrótów użytych w tabelach:

NDR – następny dzień roboczy

xDR – oznacza x dni roboczych

h – symbol godzin

czas reakcji – czas od przyjęcia zgłoszenia do podjęcia działań serwisowych (również zdalnych)

§ 5

Konfiguracja sprzętowa

- A. Bezprzewodowy system domofonowy wraz z przynależną infrastrukturą sieciową, mostem radiowym oraz siecią zasilającą.
szczegółowy wykaz sprzętu zawiera załącznik nr..... do Umowy,
- B. System sygnalizacji włamania i napadu, wraz z przynależną infrastrukturą sieciową i zasilającą.
szczegółowy wykaz sprzętu zawiera załącznik nr..... do Umowy,
- C. System *monitoringu IP* wraz z przynależną infrastrukturą sieciową i zasilającą.
szczegółowy wykaz sprzętu zawiera załącznik nr..... do Umowy.

§ 6

Zobowiązania Zamawiającego

1. Jeżeli w trakcie wykonywania działań serwisowych związanych z przedmiotem umowy, Wykonawca stwierdzi uzasadnioną konieczność otrzymania informacji, których brak utrudnia wykonanie wymienionych prac, Zamawiający zobowiązany jest przekazać te informacje, w ustalonym przez obie strony terminie. W przypadku zwłoki w przekazaniu wymienionych informacji przez Zamawiającego, Wykonawcy przysługuje prawo przedłużenia terminu realizacji wymienionych prac.
2. Jeżeli w trakcie wykonywania działań serwisowych związanych z przedmiotem umowy, Wykonawca stwierdzi uzasadnioną konieczność wykonania przez Zamawiającego niezbędnych czynności przygotowawczych, Zamawiający zobowiązany jest wykonać te czynności, w ustalonym przez obie strony terminie. W przypadku zwłoki w wykonaniu tych czynności przez Zamawiającego, Wykonawcy przysługuje prawo przedłużenia terminu realizacji wymienionych prac.
3. W przypadku wykonywania prac w miejscu instalacji, Zamawiający zapewni odpowiednie warunki wykonywania tych prac i dostęp do pomieszczeń umożliwiających wykonanie zleconego zadania.

§ 7

Wynagrodzenia i warunki zapłaty.

1. Za prace zdefiniowane w § 3 ust. 2, (lit. A., B. i C.) Wykonawca będzie pobierał miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości zł netto plus podatek VAT 23%, tj. zł, co łącznie wynosi brutto zł (słownie: zł).
2. Całkowite wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy określone na podstawie oferty wynosi:
..... netto
..... podatek od towarów i usług
..... brutto
3. Wykonawca będzie wystawiał fakturę VAT z tego tytułu, ostatniego dnia roboczego każdego miesiąca obowiązywania niniejszej umowy za miesiąc mijający.
4. Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy należność w terminie 14 dni od daty otrzymania poprawnie wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy, wskazany na fakturze.

5. W przypadku wymiany części zamiennych i eksploatacyjnych aparatury na nowe na skutek ich zużycia lub awarii, koszty materiałów pokrywane będą przez Zamawiającego.
6. Zakupy materiałów i części zamiennych będą płatne po przedstawieniu przez Wykonawcę kosztów ich zakupu i akceptacji Zamawiającego, z wyłączeniem niskocennych elementów systemów, do łącznej wysokości 200 zł brutto/miesiąc a ich zastosowanie było technicznie uzasadnione.
7. W przypadku gdyby zaistniała konieczność wymiany części zamiennych i eksploatacyjnych, a Zamawiający nie wyrazi zgody i nie poniesie ich kosztów, Wykonawca jest zwolniony od wszelkiej odpowiedzialności za ewentualne nieprawidłowe działanie urządzeń i instalacji oraz szkody z tym związane.

§ 8 Poufność.

1. Strony umowy zgadzają się, że treść i warunki umowy są poufne.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszystkich informacji technicznych handlowych, informacji o organizacji zarządzania i parametrach techniczno – ekonomicznych, danych osobowo - płacowych oraz innych udostępnionych w związku z wykonywaniem niniejszej umowy i nie wykorzystywania ich w jakimkolwiek innym celu niż przewidzianym w niniejszej umowie, a w szczególności informacji, których ujawnienie osobom trzecim lub wykorzystanie w innym celu przez Wykonawcę mogłoby narazić na szwank interesy handlowe Zamawiającego w czasie obowiązywania lub po rozwiązaniu niniejszej umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa Zamawiającego w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z dnia 16.04.1993 r. W szczególności Wykonawca zobowiązuje się do zachowania tajemnicy danych dotyczących, systemów zabezpieczeń oraz wszelkich informacji, które Wykonawca uzyskał przy wykonywaniu niniejszej umowy.

§ 9

Odpowiedzialność stron za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

1. Ustala się odpowiedzialność stron za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy poprzez zapłatę kar umownych:
 - 1) W przypadku odstąpienia od umowy z wyłącznej winy Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% całkowitej wartości umowy wymienionej w § 7 ust. 2.

- 2) W przypadku odstąpienia od umowy z wyłącznej winy Zamawiającego, Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 20% całkowitej wartości umowy wymienionej w § 7 ust. 2.
 - 3) W przypadku opóźnienia z winy Wykonawcy w wykonywaniu czynności serwisowych określonych w niniejszej umowie, Zamawiający ma prawo naliczyć karę umowną w wysokości 1/30 wartości opłaty miesięcznej brutto wymienionej w § 7 ust.1, za każdy dzień opóźnienia.
 - 4) W przypadku stwierdzenia nieprawidłowego lub nienależytego wykonania umowy, Zamawiający może pomniejszyć kwotę miesięcznego wynagrodzenia o 20% ceny brutto uwidocznionej w fakturze skierowanej do zapłaty. Fakt nieprawidłowego wykonania umowy stwierdza i opisuje powołana komisja, w skład której wchodzi przedstawiciel Wykonawcy i Zamawiającego.
 - 5) W przypadku trzykrotnego powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu usługi w czasie trwania umowy, ze wskazaniem – w jakim zakresie doszło do zaniedbań, Zamawiający jest uprawniony do obniżenia wynagrodzenia Wykonawcy uwidocznionego w fakturze skierowanej do zapłaty o 20% chyba, że Wykonawca wykaże, iż do zaniedbań doszło z przyczyn nie leżących po jego stronie.
 - 6) Płatność kary umownej następuje na podstawie noty obciążeniowej w terminie 14 dni od daty jej wystawienia.
2. Odpowiedzialność Wykonawcy za zawinione straty w mieniu Zamawiającego (powstałe w trakcie wykonywania czynności wynikających z umowy) ustala się na podstawie:
 - 1) Protokołu ustalającego okoliczności powstania szkody sporządzonego przy udziale stron umowy oraz osób materialnie odpowiedzialnych.
 - 2) Udokumentowanej wartości mienia Zamawiającego (dokumentuje Zamawiający).
 - 3) Noty obciążeniowej lub polisy Wykonawcy.
 3. Wypłata odszkodowania z tytułu noty obciążeniowej o której mowa w § 9 ust. 2 lit. c), następuje w terminie 21 dni od daty prawidłowo wystawionej noty obciążeniowej.
 4. Zamawiający ma prawo dochodzić odszkodowania przewyższającego kary umowne pod warunkiem wykazania szkody.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Zamawiający jest uprawniony do wypowiedzenia umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku naruszenia przez Wykonawcę postanowień niniejszej umowy, a w szczególności w razie trzykrotnie powtarzających

się zastrzeżeń Zamawiającego co do sposobu, terminowości lub jakości świadczonych usług.

2. Wykonawca jest uprawniony do wypowiedzenia umowy z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku opóźnienia w regulowaniu należności przez Zamawiającego za wykonaną usługę przez okres przekraczający 30 dni, pomimo wystawienia przez Wykonawcę wezwania do zapłaty.
3. Wszelkie zmiany i uzupełnienia do umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Strony zgodnie ustalają, że:
 - 1) W przypadku uszkodzeń powstałych we wszystkich Systemach objętych niniejszą umową, przez nieostrożne użytkowanie, ewentualnie powstałe przez siły wyższe np. wyładowania atmosferyczne, przepięcia w sieci zasilającej; koszty materiałów i robocizny pokryje dodatkowo Zamawiający.
 - 2) W przypadku uszkodzeń powstałych we wszystkich systemach objętych niniejszą umową, przez błąd zawiniony lub niezawiniony pracownika lub współpracownika Wykonawcy, koszty materiałów i robocizny pokryje Wykonawca.
5. Prace dodatkowe nie objęte niniejszą umową, będą rozliczane na podstawie protokołów odbioru lub na podstawie z góry ustalonej kwoty za zlecone w formie pisemnej przez Zamawiającego prace, których wykonanie strony potwierdzą podpisując protokół odbioru.
6. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego.
7. Ewentualne spory mogące powstać przy wykonywaniu umowy będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
8. Żadna ze stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub zwłoki w wykonaniu swoich zobowiązań wynikających z umowy, powstałych w wyniku działania siły wyższej pod warunkiem, że strona powołująca się na tę klauzulę winna jest zawiadomić drugą ze stron o zaszłych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania.

Wykonawca:

Zamawiający:

Załączniki:

1. Szczegółowy wykaz sprzętu,
2. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych