

**Wzór umowy**

**UMOWA nr WI/...../2020**

dalej jako „Umowa”

zawarta w dniu ..... 2020 r. w Warszawie, pomiędzy:

**Skarbem Państwa - Głównym Inspektorem Ochrony Środowiska** z siedzibą w Warszawie, ul. Wawelska 52/54, kod pocztowy 00-922, NIP 526-16-50-857, REGON 000861593, reprezentowanym przez:

**Dyrektora Generalnego Głównego Inspektoratu Ochrony Środowiska-** ..... w imieniu i na rzecz którego na podstawie pełnomocnictwa nr .... /..... z dnia ..... r występuje **Dyrektor Departamentu Organizacyjno-Finansowego-** ..... , zwanym w dalszej części Umowy „Zamawiającym”

a

..... z siedzibą w .....(kod pocztowy: .....), przy ul. ...., wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w ....., VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, KRS ....., NIP: ....., REGON: ....., reprezentowaną przez **Prezesa Zarządu** .....w imieniu i na rzecz którego na podstawie pełnomocnictwa z dnia ..... r. występuje ..... – zwanym w dalszej części Umowy

zwaną dalej jako „Wykonawca”,

Zamawiający i Wykonawca zwani są łącznie w dalszej części niniejszej Umowy „Stronami” lub każdy z nich indywidualnie „Stroną”.

Osoby podpisujące Umowę oświadczają, iż są należycie umocowane do podpisywania i składania oświadczeń woli w imieniu Strony, którą reprezentują ze skutkiem prawnym dla niej oraz że wspomniane umocowanie nie wygasło przed lub w dniu zawarcia Umowy.

Strony postanowiły zawrzeć Umowę o następującej treści:

**§ 1. Definicje umowne**

O ile nie będzie to wynikało jednoznacznie z kontekstu Umowy, określenia pisane wielką literą mają znaczenie nadane w treści Umowy lub w niniejszym paragrafie:

1. **Sprzęt** - oznacza urządzenia wyspecyfikowane w Załączniku nr 1.

2. **Oprogramowanie** – oznacza programy narzędziowe zainstalowane w Sprzęcie, które wyspecyfikowane są w Załączniku nr 1.
3. **Asysta techniczna** - oznacza usługi świadczone na rzecz Zamawiającego przez Wykonawcę zgodnie z warunkami zawartymi w Załączniku nr 2.
4. **System monitoringu IT**- system monitoringu wdrożony na potrzeby Asysty technicznej wg wymagań określonych w Załączniku nr 3.

## **§ 2. Przedmiot i okres obowiązywania Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie Asysty technicznej na rzecz Zamawiającego.
2. Zakres Asysty technicznej i warunki jej świadczenia opisane są w Załączniku nr 2.
3. Wykonawca obejmie System monitoringu IT wsparciem na warunkach Asysty technicznej. W ramach tego wsparcia Wykonawca będzie dokonywał aktualizacji Systemu monitoringu IT do najnowszej dostępnej stabilnej wersji co 6 miesięcy, chyba że dodatkowa aktualizacja będzie podyktowana koniecznością naprawy istotnych błędów.
4. Umowa obowiązuje od dnia 01.08.2020r. i jest zawarta na okres 12 miesięcy .

## **§ 3. Oświadczenia Stron**

1. Wykonawca oświadcza, iż posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie oraz odpowiednie zaplecze techniczne i osobowe umożliwiające prawidłową realizację Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca będzie wykonywać czynności warunkujące prawidłowe wykonanie Przedmiotu Umowy z należytą starannością, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, a także mając na uwadze interesy Zamawiającego.

## **§ 4. Obowiązki Wykonawcy**

1. W ramach realizacji Przedmiotu Umowy, do obowiązków Wykonawcy należy:
  - a. świadczenie Asysty technicznej na warunkach i w zakresie określonym Umową,
  - b. zrealizowanie Przedmiotu Umowy w sposób niepowodujący szkód po stronie Zamawiającego,
  - c. terminowa realizacja Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca nie odpowiada za błędy i usterki w Sprzęcie i Oprogramowaniu, które są od niego niezależne tj. posiadają wady lub błędy powstałe na etapie ich wytworzenia przez producentów.

## **§ 5. Obowiązki Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązany jest do współpracy z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Przedmiotu Umowy.

2. Zamawiający z dniem zawarcia Umowy zobowiązuje się do:
  - a. zapewnienia dostępu fizycznego oraz zdalnego poprzez szyfrowany kanał VPN dla Wykonawcy do Sprzętu i Oprogramowania objętego Umową,
  - b. zapewnienia odpowiednich parametrów i warunków eksploatacji Sprzętu, określonych przez producentów Sprzętu,
  - c. udostępnienia na wniosek Wykonawcy niezbędnych kont i haseł o prawach administracyjnych,
  - d. zapewnienia Wykonawcy stacji roboczej z udostępnionym pulpitem zdalnym przy dostępie zdalnym,
  - e. zapewnienia udziału pracowników udzielających informacji, które będą niezbędne Wykonawcy do świadczenia Asysty technicznej,
  - f. zapłaty wynagrodzenia Wykonawcy w terminie i na warunkach określonych w § 7 Umowy,
  - g. dostarczania Wykonawcy na jego wniosek danych dot. konfiguracji Sprzętu i Oprogramowania, dokumentacji, procedur, logów systemowych oraz innych niezbędnych parametrów, które są istotne do prawidłowego zrealizowania Przedmiotu Umowy.

#### **§ 6. Przedstawiciele Stron**

1. Osobami upoważnionymi do wzajemnych kontaktów w zakresie wykonania niniejszej Umowy, w tym w szczególności podpisania protokołu odbioru są:
  - a) ze strony Zamawiającego: ..... tel.:....., e-mail: .....,
  - b) ze strony Wykonawcy: ....., tel.: ....., e-mail: .....
2. Przedstawiciele Stron są upoważnieni i obowiązani do koordynowania i nadzoru nad wykonaniem Przedmiotu Umowy oraz do rozwiązywania bieżących problemów związanych z wykonaniem Umowy.
3. Wszelkie istotne uzgodnienia podjęte przez przedstawicieli Stron powinny być dokonane na piśmie lub poprzez email pod rygorem nieważności.
4. W razie, gdy przedstawiciele Stron nie będą w stanie ustalić wspólnego stanowiska w danej kwestii dotyczącej realizacji Umowy, decyzję w tej sprawie podejmą Strony bezpośrednio.
5. Zmiana wyznaczonych powyżej przedstawicieli wymaga pisemnego poinformowania drugiej Strony i nie stanowi zmiany niniejszej Umowy.

## **§ 7. Wynagrodzenie**

1. Strony zgodnie ustalają, iż z tytułu realizacji niniejszej Umowy, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie miesięcznie z tytułu świadczenia usług określonych w Umowie wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości ..... zł (słownie: ..... złotych) netto za świadczenia Przedmiotu Umowy i miesięczną pulę ....<sup>1</sup> godzin przeznaczonych na obsługę zgłoszeń w dni robocze w godzinach 08:00 – 18:00,
2. Faktury z tytułu świadczenia usług będą wystawiane „z dołu” do 10 dnia miesiąca, którego dotyczy opłata ryczałtowa, o której mowa w ust. 1. Do faktury VAT zostanie dołączone zestawienie zawierające ilość wykorzystanych godzin w ramach Asysty technicznej w danym miesiącu.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 zostanie powiększone o należny podatek VAT w stawce obowiązującej w dniu wystawienia faktury i będzie płatne w ciągu 14 dni od dnia dostarczenia przez Wykonawcę faktury VAT, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze VAT.
4. Strony zgodnie potwierdzają, iż za dzień zapłaty wynagrodzeń, o których mowa w niniejszej Umowie, uważa się każdorazowo dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie wynagrodzeń, o których mowa w niniejszej Umowie, Wykonawca może rozpocząć naliczanie odsetek w ustawowej wysokości.

## **§ 8. Odpowiedzialność i kary umowne**

1. W przypadku niewykonania albo nienależytego wykonania Przedmiotu Umowy innego niż opisany w ust. 1, Zamawiający będzie mógł żądać od Wykonawcy kary umownej w wysokości 20% procent miesięcznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 7 ust. 1 z tytułu każdego niewykonania albo nienależytego wykonania prac przewidzianych w ramach Umowy.
2. Strony zgodnie oświadczają, że zastrzeżona kara umowna jest jedyną formą odszkodowania w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania postanowień niniejszej Umowy.
3. Strony zgodnie oświadczają, że całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych, nie przekroczy 200% wartości netto miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1.
4. Zamawiający ma prawo dochodzić od Wykonawcy odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej w niniejszej umowie kary umownej.

---

<sup>1</sup> Zostanie uzupełnione zgodnie z ofertą.

## **§ 9. Poufność informacji**

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania, niepublikowania, nieprzekazywania i niedostępiania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:
  - 1) informacji i danych dotyczących podejmowanych przez każdą ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej Umowy,
  - 2) oferowanych cenach, stosowanych marżach, posiadanych upustach lub warunkach handlowych,
  - 3) informacji i danych stanowiących tajemnicę Strony w rozumieniu przepisów Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t. j. Dz. U. z 2019 r., poz. 1010),
  - 4) innych informacji prawnie chronionych, które to informacje uzyskają 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, albo, gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
2. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.
3. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności wszelkiej dokumentacji, udostępnionej w ramach wykonania niniejszej Umowy.
4. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego Przedmiotu Umowy i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nieujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności nie ma zastosowania w następujących przypadkach, gdy:
  - 1) jakkolwiek informacja będzie udostępniana właściwym organom władzy publicznej w związku z ubieganiem się o zezwolenie lub zaświadczenie niezbędne do realizacji Umowy,

- 2) stan tajemnicy wobec jakiejkolwiek informacji ustał i stała się ona publicznie znana,
  - 3) ujawnienie jakiejkolwiek informacji stanowi obowiązek w rozumieniu postanowień odpowiednich przepisów prawa lub powstało na mocy prawomocnego orzeczenia sądu lub decyzji organu administracji publicznej,
  - 4) jakiegokolwiek ujawnienie informacji jest konieczne dla skutecznej ochrony praw dochodzonych przez Stronę,
  - 5) w celu prawidłowego wykonania zobowiązań wynikających z treści niniejszej Umowy okaże się niezbędne i konieczne udzielenie informacji osobie trzeciej, jednakże w tym przypadku osoba, której udzielono informacji powinna zostać zobowiązana do zachowania poufności na powyższych zasadach.
6. W przypadku naruszenia postanowień niniejszego paragrafu, Strona, która dopuściła się naruszenia zapłaci drugiej Stronie karę umowną w kwocie 20 000,00 (dwadzieścia tysięcy) złotych.
  7. Strony Umowy zobowiązują się do przestrzegania obowiązujących przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności 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) (Dz.Urz.UE.L.2016.119.1, Dz.Urz.UE.L.2018.127.2) oraz oświadczą ze dane osobowe Wykonawcy, w przypadku Wykonawcy będącej osobą fizyczną, będą przetwarzane zgodnie z informacją stanowiącą załącznik nr 5 do Umowy
  8. Strony zobowiązują się do zapewnienia w toku realizacji Umowy stosowania obowiązujących przepisów w zakresie ochrony danych osobowych. W tym celu Strony zawrą umowę o powierzenie przetwarzania danych osobowych, określającą zakres i cel przetwarzania danych według wzoru stanowiącego Załącznik nr 6 do Umowy. Wykonawca nie może rozpocząć przetwarzania danych osobowych, odnośnie których Zamawiający pełni funkcję administratora danych przed poinformowaniem Zamawiającego o konieczności takiego przetwarzania w celu realizacji Umowy i uzyskaniem podstaw prawnych takiego przetwarzania danych osobowych. Strony postanawiają, że realizacja umowy o powierzenie przetwarzania danych osobowych odbywać się będzie w ramach wynagrodzenia przewidzianego za wykonanie Umowy, a Wykonawca nie będzie uprawniony do żądania od Zamawiającego dodatkowego wynagrodzenia z tego tytułu.

#### **§ 10. Podwykonawstwo**

Wykonawca jest uprawniony do posługiwania się osobami lub podmiotami trzecimi w celu wykonania Przedmiotu Umowy za uprzednią pisemną zgodą Zamawiającego. Za działania i

zaniechania osób lub podmiotów trzecich i dalszych podwykonawców, Wykonawca odpowiada jak za własne działania i zaniechania.

#### **§ 11. Rozwiązanie Umowy**

Umowa może zostać rozwiązana w trakcie jej obowiązywania za zgodnym porozumieniem Stron lub przez jedną ze Stron z 2-miesięcznym okresem wypowiedzenia.

#### **§ 12. Siła wyższa**

1. Żadna ze Stron Umowy nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wykonania swych zobowiązań wynikających z Umowy, które spowodowane są siłą wyższą.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej, Strona nią dotknięta informuje natychmiast pisemnie lub za pośrednictwem poczty elektronicznej e-mail drugą Stronę o tej okoliczności, a następnie przeprowadzane są konsultacje w celu ustalenia harmonogramu wspólnych działań zaradczych.
3. W przypadku wystąpienia siły wyższej, Umowa nie będzie wykonywana przez czas trwania przeszkody spowodowanej siłą wyższą. Kary umowne ani odsetki nie będą naliczane przez czas jej trwania.
4. Przez siłę wyższą należy rozumieć wszelkie nadzwyczajne zdarzenia o charakterze zewnętrznym, niemożliwe do przewidzenia i uniknięcia, np.: katastrofy naturalne, pożary, powodzie, wybuchy, niepokoje społeczne, działania wojenne, akty władzy państwowej, które w części lub w całości uniemożliwiają wykonanie zobowiązań określonych w Umowie.

#### **§ 13. Zawiadomienia**

1. Korespondencja Stron w związku z niniejszą Umową będzie doręczana przedstawicielom Stron za pośrednictwem elektronicznej poczty e-mail, do osób i na adresy podane poniżej:
  - 1) do Zamawiającego: ..... tel.: .....
  - e-mail: .....
  - 2) do Wykonawcy: ..... tel.: .....
  - e-mail: .....
2. Strony zobowiązują się niezwłocznie informować na piśmie o każdorazowej zmianie podanych w ust. 1 powyżej danych kontaktowych. Zmiana danych kontaktowych nie będzie powodowała konieczności zmiany Umowy.

#### **§ 14. Postanowienia końcowe**

1. Niniejsza Umowa została zawarta w języku polskim, podlega prawu polskiemu i zgodnie z nim

ma być interpretowana.

.....

2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy K.c. oraz Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Spory, jakie mogą wynikać w związku z zawarciem, wykonaniem, rozwiązaniem Umowy, strony poddają rozstrzygnięciu sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
4. Przez dzień roboczy należy rozumieć dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 – 18:00 za wyjątkiem dni wolnych od pracy w rozumieniu ustawy o dniach wolnych od pracy z dnia 18 stycznia 1951 r. (Dz. U. z 2015 r. poz. 90). Za dzień roboczy nie uznaje się dnia wyznaczonego jako dzień pracy albo jako dzień wolny od pracy dla pracowników urzędów administracji rządowej na podstawie rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 kwietnia 2007 r. w sprawie czasu pracy pracowników urzędów administracji rządowej (Dz. U. Nr 76, poz. 505 ze zm.).
5. Umowę sporządzono w dwóch (2) jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym (1) dla każdej ze Stron.
6. Wykonawca nie ma prawa, bez uzyskania wcześniejszej, pisemnej zgody Zamawiającego, przelewać na osoby trzecie jakichkolwiek uprawnień wynikających z Umowy.
7. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów 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) oraz oświadcza że dane osobowe Wykonawcy, w przypadku osoby fizycznej, będą przetwarzane zgodnie z informacją stanowiącą ewentualny załącznik nr 5 do niniejszej umowy.
8. Integralną częścią Umowy są poniższe załączniki, z którymi Strony zapoznały się przed przystąpieniem do podpisania niniejszej Umowy:
  - 1) Załącznik nr 1 - Specyfikacja Sprzętu i Oprogramowania
  - 2) Załącznik nr 2 - Warunki świadczenia Asysty technicznej
  - 3) Załącznik nr 3 – Zakres funkcjonowania Systemu monitoringu IT wdrożonego na potrzeby Asysty technicznej
  - 4) Załącznik nr 4 – Oświadczenie dla pracowników Wykonawcy
  - 5) Załącznik nr 5 – Klauzula informacyjna RODO
  - 6) Załącznik nr 6 – Umowa przetwarzania danych osobowych

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA**  
świadomość pod względem  
formalno-prawnym  
  
**radca prawny**  
**Marcin Kozik**



## Specyfikacja Sprzętu i Oprogramowania

## Specyfikacja Sprzętu

L.p.	Nazwa / typ / konfiguracja	Nr seryjny	Producent
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			

## Specyfikacja Oprogramowania

L.p.	Nazwa / typ	Wersja
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		

### Warunki świadczenia Asysty technicznej

1. Usługi obejmują:
  - a) pomoc Zamawiającemu w usuwaniu nieprawidłowości/awarii Sprzętu i Oprogramowania,
  - b) analiza utylizacji zasobów Sprzętu (CPU, RAM, pojemność zasobów dyskowych, czasów wykonywania kopi zapasowych),
  - c) wsparcie w administrowaniu Sprzętu i Oprogramowania,
  - d) usługi rekonfiguracji Sprzętu i Oprogramowania,
  - e) lokalizację problemów wydajnościowych,
  - f) pomoc w zgłaszaniu błędów w funkcjonowaniu Sprzętu i Oprogramowania u producentów / dostawców serwisu (dla przypadków, w których Wykonawca będzie posiadał uprawnienia do zgłaszania błędów, problemy będą zgłaszane bezpośrednio do producentów),
  - g) wsparcie podczas rozmów / negocjacji Zamawiającego z firmami trzecimi,
  - h) porady i konsultacje w zakresie planowania i rozbudowy środowiska IT Zamawiającego,
  - i) instalację nowych wersji firmware w wersjach uzgodnionych pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym,
  - j) instalację poprawek do oprogramowania w wersjach uzgodnionych pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.
2. W ramach Asysty technicznej Wykonawca zobowiązany będzie do udzielania Zamawiającemu wsparcia telefonicznie lub z wykorzystaniem bezpiecznego szyfrowanego połączenia na bazie VPN do zasobów Zamawiającego.
3. Asysta techniczna będzie realizowana w trybie obsługi zgłoszeń. Przez zgłoszenie rozumie się przekazanie do Wykonawcy przez wskazanych pracowników Zamawiającego informacji o występującym problemie lub potrzebie w ramach zakresu określonego powyżej. Zgłoszenie powinno zawierać niezbędne dane możliwe do określenia przez Zamawiającego, a zarazem konieczne do podjęcia działań zmierzających do zdiagnozowania faktycznej przyczyny oraz usunięcia problemu przez Wykonawcę.
4. Zgłoszenia dzielą się na:
  - a) krytyczne - polegające na wystąpieniu nieprawidłowego funkcjonowania elementów objętych usługami, które:

- powoduje zawieszanie się pracy Sprzętu lub Oprogramowania,
  - powoduje, że Sprzęt lub Oprogramowanie w ogóle nie funkcjonują,
  - powoduje niespodziewaną użycie Sprzętu zbliżoną do 100%, utrzymującą się powyżej 1 godziny,
  - polega na wystąpieniu, co najmniej 5 takich samych błędów w okresie kolejnych 5 dni roboczych,
- b) niekrytyczne – polegające na wystąpieniu innego niż krytyczne zdarzenia dotyczącego nieprawidłowego funkcjonowania elementów objętych usługami lub potrzeby wsparcia, porady, konsultacji, uzgodnienia terminów instalacji nowych wersji oprogramowania, poprawek etc,
- c) administracyjne - polegające na wystąpieniu potrzeby wykonania typowych czynności administracyjnych np. utworzenia serwera wirtualnego, instalacji systemu operacyjnego, itp.
5. W ramach Asysty technicznej Wykonawca gwarantuje określony czas reakcji, czyli czasokres w godzinach, w jakim Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do świadczenia usługi po dokonaniu przez Zamawiającego zgłoszenia. Czas ten wynosi odpowiednio dla: zgłoszeń krytycznych - 2 godziny w dni robocze w godzinach od 8:00 do 18:00; zgłoszeń niekrytycznych i administracyjnych - 8 godzin w dni robocze w godzinach od 8:00 do 18:00. Czas reakcji w dni robocze w godzinach 18:00 – 8:00 oraz w trakcie weekendów, z włączeniem świąt będących dniami ustawowo wolnymi od pracy, będzie ustalany przez Strony.
6. Zamawiający będzie dokonywał zgłoszeń:
- a) poprzez system obsługi zgłoszeń serwisowych dostępny pod adresem: ..... w godzinach 8:00 - 18:00 w dni robocze. Zgłoszenia zarejestrowane w systemie obsługi zgłoszeń w dni robocze w godzinach 18:00 – 8:00 oraz w trakcie weekendów, z wyłączeniem świąt będących dniami ustawowo wolnymi od pracy, będą traktowane jako zgłoszenie wykonane o godzinie 8:00 w pierwszy dzień roboczy następujący po wykonaniu takiego zgłoszenia.
7. W ramach miesięcznej opłaty ryczałtowej Zamawiający będzie mógł wykorzystać w każdym miesiącu kalendarzowym pulę ..... godzin pracy inżynierów Wykonawcy przeznaczoną na obsługę zgłoszeń w ramach godzin 8:00 - 18:00 w dni robocze W przypadku potrzeby wykonania prac poza tymi godzinami, każda wykorzystana godzina będzie liczona jako 1,5 godziny. Pula ta będzie rozliczana w trybie miesięcznym. Niewykorzystane godziny przechodzą na następny miesiąc rozliczeniowy.

8. Usługi wymagające dużej czasochłonności (ponad 2 dni robocze) dotyczące rekonfiguracji infrastruktury IT Zamawiającego, w tym wdrożenia / instalacje / oraz podnoszenie wersji oprogramowania (duże upgrade'y/zmiany wersji wnoszące do oprogramowania nowe funkcjonalności) mogą zostać zlecone Wykonawcy przez Zamawiającego w ramach osobnych zleceń zgodnie z wyceną Wykonawcy ustaloną pisemnie i zaakceptowaną pisemnie przez Zamawiającego.
9. W przypadku prac planowanych do zlecenia Wykonawcy przez Zamawiającego, a przypadających w dni wolne od pracy, Zamawiający poinformuje o tym Wykonawcę z co najmniej 7-dniowym wyprzedzeniem.
10. Zamawiający poinformuje Wykonawcę z co najmniej 3-dniowym wyprzedzeniem o planowanych do wykonania w swoim zakresie pracach, dotyczących Sprzętu i Oprogramowania (rekonfiguracje, prace związane z zasilaniem, prace związane z przeniesieniem fizycznym urządzeń etc.), mogących mieć wpływ na ciągłość działania środowiska objętego Umową.
11. Zamawiający zobowiązany jest do posiadania wykupionej opieki serwisowej u producentów Sprzętu i Oprogramowania gwarantującej możliwość zgłaszania nieprawidłowości w ich funkcjonowaniu bezpośrednio do producentów oraz możliwość aktualizacji do najnowszych wersji.
12. W przypadku braku posiadania przez Zlecającego aktywnej opieki serwisowej producenta na poszczególne elementy Sprzętu i Oprogramowania, Wykonawca nie będzie ponosił odpowiedzialności za niedotrzymanie Czasu Naprawy/Obejścia jedynie w przypadku gdy skorzystanie z opieki serwisowej u producentów Sprzętu i Oprogramowania było jedynym możliwym rozwiązaniem zgłoszonego problemu.



**Wymagania w zakresie Systemu monitoringu IT wdrożonego  
na potrzeby Asysty technicznej**

Rozwiązanie do monitorowania zasobów IT oraz serwisów/portali GIOŚ, w tym udostępnionych w sieci Internet powstało z wykorzystaniem rozwiązania opartego na systemie Nagios/Check\_MK i umożliwia:

1. Tworzenia wielu użytkowników systemu monitorowania IT bez dodatkowych opłat.
2. Zapewnienia równoległego dostępu do systemu dla wielu użytkowników.
3. Ograniczania użytkownikom dostępu do wybranych grup hostów.
4. Monitorowania serwerów fizycznych.
5. Monitorowania urządzeń sieciowych.
6. Monitorowania stanu połączeń VPN.
7. Monitorowanie interfejsów sieciowych przełączników, ruterów, serwerów (b/s, p/s, err/s).
8. Monitorowanie maszyn wirtualnych pracujących pod kontrolą systemów operacyjnych Windows i Linux.
9. Dostęp do systemu monitorowania przez panel dla urządzeń mobilnych.
10. Rozbudowę systemu o monitorowanie kolejnych urządzeń.
11. Automatyczne wykrywanie usług na urządzeniach, powiadamianie o wykryciu nowych usług na urządzeniu.
12. Grupowanie hostów.
13. Definiowanie planowanych przerw serwisowych dla hostów i usług.
14. Możliwość zaznaczenia reakcji na awarię - odpowiadanie na alerty (ACK).
15. Wykonywanie operacji na grupach hostów (włączenie/wyłączenie monitorowania, powiadomień; konfiguracje przerw serwisowych).
16. Generowanie raportów dostępności monitorowanych urządzeń, usług i procesów biznesowych (raporty wyświetlane na stronie www).
17. Globalne wyłączanie powiadomień.
18. Prezentację stanu urządzeń na mapie.
19. Monitorowanie transakcji dla serwisów WWW. Transakcje będą składały się z kilku kroków.
20. Powiadamianie użytkownika o problemach przez e-mail.
21. Eskalację powiadomień do kolejnych użytkowników w przypadku braku reakcji na powiadomienie.

22. Definiowanie przedziałów czasowych w których wysyłane są powiadomienia do poszczególnych użytkowników.
23. Prezentację danych na dashboardach.
24. Elastyczną konfigurację dashboardów, wybór elementów.
25. Wizualizację stanu działania całej infrastruktury na jednym dashboardzie.
26. Tworzenie indywidualnych dashboardów przez użytkowników.
27. Definiowanie różnych wartości progowych alertów na poziomie globalnym, grupy urządzeń, pojedynczych urządzeń, pojedynczych usług.
28. Monitorowanie serwerów za pomocą agentów.
29. Monitorowanie serwerów aplikacji: Tomcat, Oracle WebLogic Server, Oracle Application Server.
30. Monitorowanie Active Directory.
31. Monitorowanie serwerów plików, udziałów sieciowych.
32. Monitorowanie statusu serwerów Apache.
33. Monitorowanie baz danych:
  - 33.1. ORACLE,
  - 33.2. MySQL,
  - 33.3. Postgress.
34. Monitorowanie urządzeń przez następujące protokoły:
  - 34.1. SNMP,
  - 34.2. WMI,
  - 34.3. IPMI.
35. Konfigurację oprogramowania systemu monitorowania poprzez interfejs WWW.
36. Monitorowanie poprawności działania DNS.
37. Monitorowanie środowiska VMware.
38. Monitorowanie środowiska Hyper-V.
39. Monitorowanie działania serwera czasu NTP.
40. Monitorowanie offsetu czasu na serwerach.
41. Monitorowanie ping - czasy odpowiedzi, straty pakietów.
42. Monitorowanie zajętości miejsca na poszczególnych partycjach.
43. Monitorowanie obciążenia dysków.
44. Monitorowanie wykorzystania pamięci RAM.
45. Monitorowanie obciążenia systemu.
46. Monitorowanie logów systemowych Windows.
47. Monitorowanie macierzy dyskowych, status urządzenia statusów dysków urządzenia.



48. Dodawanie własnych wtyczek / agentów dla urządzeń i usług, które standardowo nie są obsługiwane.
49. Jest zgodne z wtyczkami programu Nagios służącego do monitorowania sieci, urządzeń sieciowych, aplikacji oraz serwerów działający w systemach Linux i Unix.
50. Agregację usług niskiego poziomu do procesów biznesowych (tzw. Business Intelligence)
51. Symulację awarii elementów infrastruktury i badanie jej wpływu na procesy biznesowe
52. Monitorowanie rozproszone (podgląd w pojedynczym panelu stanu wielu instancji monitorujących, np. z kilku lokalizacji/oddziałów).
53. Wykrywanie niestabilnie działających usług.
54. Monitorowanie dostępności stron internetowych.
55. Inwentaryzację zasobów sprzętowych i oprogramowania.
56. Konfigurację hierarchiczną (dziedziczenie konfiguracji dla grup urządzeń).

Rozwiązanie do monitorowania jest dostępne na mocy licencji otwartej, posiada możliwość wykupienia wsparcia u producenta.

Monitorowaniu obecnie podlega około 120 hostów i około 3200 usług.

Wykonawca zapozna się i obejmie system monitorowania wsparciem na warunkach Asysty technicznej. W ramach wsparcia Wykonawca będzie dokonywał aktualizacji systemu monitoringu do najnowszej dostępnej stabilnej wersji co 12 miesięcy, chyba że dodatkowa aktualizacja będzie podyktowana koniecznością naprawy istotnych błędów.



.....  
Imię, nazwisko

### **OŚWIADCZENIE**

Oświadczam, iż zapoznałem/am się z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami wewnętrznymi przyjętymi w Głównym Inspektoracie Ochrony Środowiska w zakresie ochrony danych osobowych.

Zobowiązuję się:

1. stosować do postanowień i obowiązków wynikających z powyższych regulacji,
2. zachować w poufności dane osobowe i stosować odpowiednie sposoby ich zabezpieczenia, również po wykonaniu zlecenia.

.....  
(czytelny podpis składającego oświadczenie)



### DANE OSOBOWE – „KLAUZULA INFORMACYJNA”

Zgodnie z art. 13 ust. 1 i 2 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) (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016, str. 1), dalej „RODO”, informuję, że:

- administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Główny Inspektorat Ochrony Środowiska, ul. Wawelska 52/54, 00-922 Warszawa;
- w sprawach związanych z Pani/Pana danymi, prosimy o kontakt z inspektorem ochrony danych osobowych w Głównym Inspektoracie Ochrony Środowiska, e-mail: iod@gios.gov.pl ;
- Pani/Pana dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w celu związanym z postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego pt. **„Wdrożenie systemu monitoringu IT i świadczenie asysty technicznej IT”**, znak sprawy: **DOF/WI/041-20/19/MS** prowadzonym w trybie zapytania ofertowego;
- odbiorcami Pani/Pana danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania w oparciu o art. 8 oraz art. 96 ust. 3 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2018 r. poz. 1986 t. j.), dalej „ustawa Pzp”;
- Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane, zgodnie z art. 97 ust. 1 ustawy Pzp, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy;
- obowiązek podania przez Panią/Pana danych osobowych bezpośrednio Pani/Pana dotyczących jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy Pzp, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy Pzp;
- w odniesieniu do Pani/Pana danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO;
- posiada Pani/Pan:
  - na podstawie art. 15 RODO prawo dostępu do danych osobowych Pani/Pana dotyczących;
  - na podstawie art. 16 RODO prawo do sprostowania Pani/Pana danych osobowych;  
*(skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego ani zmianą postanowień umowy w zakresie niezgodnym z ustawą Pzp oraz nie może naruszać integralności protokołu oraz jego załączników)*
  - na podstawie art. 18 RODO prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO;  
*(prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego)*
  - prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO;
- nie przysługuje Pani/Panu:
  - w związku z art. 17 ust. 3 lit. b, d lub e RODO prawo do usunięcia danych osobowych;
  - prawo do przenoszenia danych osobowych, o którym mowa w art. 20 RODO;
  - na podstawie art. 21 RODO prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. c RODO.

