

UMOWA OBSŁUGI

zawarta w dniu r. w Łodzi pomiędzy

Filharmonią Łódzką im. Artura Rubinsteina z siedzibą przy ul. Narutowicza 20/22, 90-135 Łódź, wpisaną do rejestru instytucji kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Łódzkiego, pozycja nr RIK-3/99, NIP: 724-00-05070, Regon: 000279226 reprezentowaną przez:

Tomasza Bębna — Dyrektora,
zwaną dalej Zleceniodawcą

a

.....
.....
.....
.....

zwanym dalej Zleceniobiorcą.

§ 1

1. Zleceniodawca zleca a Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonania pracy w zakresie obsługi sieci komputerowej Filharmonii Łódzkiej.
2. W toku wykonywania pracy wskazówek ze strony Zleceniodawcy udziela Barbara Przygodzka.
3. W ramach realizowanej pracy Zleceniobiorca zobowiązuje się do:
 - a) wykonywania obowiązków związanych z obsługą sieci informatycznej, opisanych w załączniku nr 1 do umowy,
 - b) dyżuru na miejscu w godzinach,dni w tygodniu od poniedziałku do piątku tj.(dostępność na miejscu, pod telefonem, MS Teams; czas reakcji na zgłoszenie: na bieżąco, wg. priorytetów i kolejności zgłoszeń)
 - c) dyżuru zdalnego w godz. 8 – 16, w pozostałych dniach poza dyżurem na miejscu od poniedziałku do piątku tj. (dostępność: pod telefonem, emailiem MS Teams; czas reakcji na zgłoszenie: do 4 godzin)
 - d) dyżuru zdalnego oraz pomocy zdalnej i telefonicznej w dniach, w których odbywają się transmisje/retransmisje Metropolitan Opera oraz koncerty live streaming

§ 2

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów dotyczących ochrony tajemnicy państwowej i służbowej.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów BHP i przeciwpożarowych.
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się należycie dbać o powierzone mienie.
4. Zleceniodawca może powierzyć Zleceniobiorcy mienie będące jego własnością w zakresie w jakim jest to konieczne do prawidłowego wykonywania pracy powierzonej Zleceniobiorcy.
5. Powierzenie mienia każdorazowo zostanie potwierdzone przez Zleceniobiorcę ze wskazaniem jego wartości.
6. Zleceniobiorca odpowiada za mienie mu powierzone do jego wartości.
7. W przypadku rozwiązania lub też wygaśnięcia umowy Zleceniobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu powierzonego mu mienia.

§ 3

Umowa zawarta jest na czas określony od dnia 01.02.2023r. do dnia 31.01.2024 r.

§ 4

1. Za wykonanie czynności, o których mowa w § 1 niniejszej umowy, Zleceniobiorca otrzyma wynagrodzenie miesięczne w kwocie netto (słownie:złotych netto) + podatek VAT według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury.
2. Wraz z fakturą Zleceniobiorca przedłoży ewidencję czasu pracy za miesiąc, którego dotyczy faktura.
3. Zapłata wynagrodzenia nastąpi w terminie 14 dni od doręczenia prawidłowo wystawionej faktury przez Zleceniobiorcę.
4. Faktura będzie wystawiana miesięcznie w ostatnim dniu dyżuru pełnionym przez Zleceniobiorcę w miejscu.
5. Wykonawca oświadcza, że jest / nie jest czynnym podatnikiem podatku VAT.
6. W przypadku, gdy wskazany przez Wykonawcę – czynnego podatnika podatku VAT, rachunek bankowy, na który ma nastąpić zapłata wynagrodzenia, nie widnieje w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, Zamawiającemu przysługuje prawo wstrzymania zapłaty wynagrodzenia do czasu uzyskania wpisu tego rachunku bankowego do przedmiotowego wykazu lub wskazania nowego rachunku bankowego ujawnionego w ww. wykazie.
7. Okres do czasu uzyskania przez Wykonawcę wpisu rachunku bankowego do przedmiotowego wykazu i przekazania informacji Zamawiającemu lub wskazania Zamawiającemu nowego rachunku bankowego ujawnionego w ww. wykazie nie jest traktowany jako opóźnienie Zamawiającego w zapłacie należnego wynagrodzenia i w takim przypadku nie będą naliczane za ten okres odsetki za opóźnienie w wysokości odsetek ustawowych.
8. Dopuszcza się wystawienie przez Zleceniobiorcę faktury w formie elektronicznej (e-faktura) oraz przesyłanie drogą elektroniczną faktury wystawionej w formie papierowej. E-faktury mogą być dostarczone do Zleceniodawcy na adres faktury@filharmonia.lodz.pl.

§ 5

1. Strony ustalają możliwość naliczenia kar umownych za nienależyte wykonywanie postanowień umownych ze strony Zleceniobiorcy w postaci 1% określonego w § 4 pkt 1 wynagrodzenia za każdy dzień zwłoki w wykonaniu wynikającego z umowy obowiązku, bądź niewypełnieniu polecenia, objętego zakresem ustalonych w umowie czynności Zleceniobiorcy.
2. Dopuszcza się potrącenie naliczonych zgodnie z pkt 1 kar umownych z przysługującego Zleceniobiorcy wynagrodzenia na podstawie wystawionej przez Zleceniodawcę noty obciążeniowej.

§ 6

1. W przypadku, kiedy Zleceniobiorca nie ma możliwości wykonywania przedmiotu umowy osobiście, jest zobowiązany zapewnić zastępstwo – osobę o nie mniejszych od niego kwalifikacjach. W takim przypadku jest on zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Zleceniobiorcy o zaistniałej sytuacji. Zleceniobiorca odpowiada za działanie/zaniechanie swojego zastępcy, jak za własne.
2. Zleceniobiorca może 4 razy w roku kalendarzowym po uprzednim poinformowaniu Zleceniodawcy i uzyskaniu jego akceptacji odbyć dyżur zdalny zamiast dyżuru na miejscu.
3. Dopuszcza się sporadycznie, nie więcej niż 4 razy w roku kalendarzowym przeniesienie dnia dyżuru na miejscu na sobotę celem wykonania niezbędnych prac konserwacyjnych w serwerowni po uprzednim uzyskaniu akceptacji ze strony Zleceniodawcy.

§ 7

Zleceniobiorca oświadcza, iż zapoznał się z postanowieniami Instrukcji Bezpieczeństwa Pożarowego dla budynku Filharmonii oraz Niniejsze dokumenty nie zwalniają Zleceniobiorcy od konieczności zapoznania się i przestrzegania wymagań określonych w przepisach szczególnych, zarządzeniach wewnętrznych oraz zaleceniach upoważnionych organów kontrolnych.

§8

1. Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy kary umowne z następujących tytułów i w następującej wysokości:
 - a. za odstąpienie od umowy przez Zleceniobiorcę lub przez Zleceniodawcę z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia brutto wynikającego z umowy;
 - b. za nienależyte wykonanie któregośkolwiek z obowiązków wynikających z treści załącznika nr 1 do umowy lub za niedotrzymanie postanowień umowy w wysokości 1 % całkowitego wynagrodzenia brutto wynikającego z umowy.
2. W przypadku trzykrotnego naliczenia przez Zleceniodawcę kar umownych, o których mowa w ust. 1b) jest on uprawniony do odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy i naliczenia kary umownej z tego tytułu.
3. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo potrącenia kar umownych z wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy.
4. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego zastrzeżone kary umowne.

§ 9

Zgodnie z treścią 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 (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016), dalej „RODO”, Zleceniodawca informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych jest Filharmonia Łódzka im. Artura Rubinsteina z siedzibą w Łodzi, ul. Narutowicza 20/22, wpisana do Rejestru Instytucji Kultury prowadzonego przez Samorząd Województwa Łódzkiego pod numerem RIK 3/99, NIP: 724-00-05-070, numer telefonu 42 664-79-18, adres e-mail: sekretariat@filharmonia.lodz.pl
2. W związku z zawarciem niniejszej Umowy Zleceniodawca będzie przetwarzać dane osobowe Zleceniobiorcy wymienione w komparycji niniejszej umowy oraz dane kontaktowe
3. Dane osobowe Zleceniobiorcy będą przetwarzane w celu prowadzenia i archiwizowania korespondencji elektronicznej, zawarcia, wykonania i rozliczenia umowy, a także umożliwienia kontroli dokumentów przez organy do tego uprawnione.
4. Dane osobowe Zleceniobiorcy mogą być przekazywane następującym odbiorcom lub kategoriom odbiorców danych osobowych - operatorom pocztowym, firmom kurierskim oraz podmiotom zajmującym się obsługą korespondencji.
5. Administrator przewiduje powierzenie danych osobowych podmiotom świadczącym na jego rzecz usługi ochroniarskie, prawne i informatyczne.
6. Zleceniobiorcy przysługuje prawo do żądania od administratora dostępu do danych osobowych Zleceniobiorcy; sprostowania danych osobowych; ograniczenia przetwarzania danych osobowych z zastrzeżeniem przypadków, o których mowa w art. 18 ust. 2 RODO; wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania; wniesienia skargi do organu nadzorczego.
7. Zleceniobiorcy nie przysługuje prawo do usunięcia danych osobowych oraz prawo do przenoszenia danych osobowych.
8. Dane osobowe Zleceniobiorcy będą przechowywane przez okres potrzebny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, jednak nie krócej niż do dnia przedawnienia roszczeń związanych z umową, w celu której zawarcia są przetwarzane, ani przed upływem terminów, w których uprawnione organy mogą przeprowadzić kontrolę obejmującą m.in. dokumenty zawierające dane osobowe Zleceniobiorcy.

9. Przetwarzanie danych osobowych Zleceniobiorcy jest konieczne w celu prowadzenia korespondencji elektronicznej oraz zawarcia, wykonania i rozliczenia umowy, znajduje oparcie w przepisach prawa, w szczególności art. 6 ust. 1 lit b RODO, i nie wymaga wyrażenia przez Zleceniobiorcę zgody na piśmie.
10. Udostępnienie danych osobowych przez Zleceniobiorcę jest dobrowolne, jednakże odmowa ich udostępnienia uniemożliwi prowadzenie korespondencji oraz zawarcie umowy.
11. Dane osobowe Zleceniobiorcy nie będą profilowane, co oznacza, że w odniesieniu do danych osobowych Zleceniobiorcy decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany, stosowanie do art. 22 RODO.
12. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych osobowych; kontakt: tel.: 517-562-083, e-mail: rodo@radca-lodz.pl.

§10

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W zakresie nieuregulowanym stosuje się przepisy kodeksu cywilnego.
3. Wszelkie spory wynikające z niniejszej umowy strony rozstrzygać będą w sposób polubowny. W przypadku braku możliwości polubownego rozstrzygnięcia sporu właściwym dla jego rozpatrzenia będzie sąd siedziby Zleceniodawcy.
4. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

ZLECENIODAWCA

ZLECENIOBIORCA

II. ZAKRES OBOWIĄZKÓW

1. Utrzymanie, rozwój i konserwacja platformy wirtualizacji Proxmox oraz VMware ESXi na serwerach.
 - a. aktualizacja, monitoring, optymalizacja zasobów wykorzystywanych przez maszyny wirtualne
 - b. kontrola poprawności wykonywania backupu
2. Zarządzanie rozbudowanym środowiskiem serwerowym opartym na oprogramowaniu Microsoft Windows Server (2012/2019)
 - a. zarządzanie usługami Active Directory, DNS, DHCP itp.
 - b. zarządzanie konsolą WSUS, kontrola i monitoring aktualizacji na klientach
 - c. aktualizacja, monitoring, kontrola poprawności wykonywania backupu
3. Zarządzanie serwerem MS SQL Server 2019 na potrzeby systemu księgowo-kadrowo-płacowego oraz płatnika.
 - a. konfiguracja, uprawnienia, optymalizacja i monitorowanie pracy serwera
 - b. konfiguracja i zarządzanie usługami terminalowymi
 - c. kontrola poprawności wykonywania backupu
4. Zarządzanie rozbudowanym środowiskiem serwerowym opartym na oprogramowaniu Linux (Ubuntu/CentOS)
 - a. zarządzanie usługami SSH, OpenVPN, Apache, MySQL, NFS, Rsync, Samba na serwerach
 - b. konfiguracja, zarządzanie, monitoring zdalnego dostępu dla pracowników do sieci Fł przez OpenVPN na serwerach i klientach.
 - c. konfiguracja, zarządzanie i monitoring zasobów całej sieci informatycznej przez oprogramowanie Icinga 2 (wymagana znajomość pisania skryptów bash, Perl, Python, VBScript, PowerShell)
 - d. konfiguracja, zarządzanie i monitoring wykorzystania zasobów sieci LAN przez oprogramowanie phpIPAM
 - e. konfiguracja i zarządzanie serwerami przez Ansible
 - f. utrzymanie i rozwój wewnętrznej aplikacji teleadreson
5. Zarządzanie wszystkimi pozostałymi urządzeniami sieciowymi
 - a. drukarki sieciowe i usb
 - b. dyski sieciowe NAS
 - c. routery, routery Wi-Fi, switche, access pointy
 - d. zarządzalne i niezarządzalne UPS-y
6. Konfiguracja, konserwacja i aktualizacja wszelkiego oprogramowania używanego do celów służbowych na komputerach, laptopach, smartphonie, tabletach z systemem Windows, Linux, macOS, Android, iOS.
7. Rozwiązywanie bieżących problemów użytkowników (pracowników Fł oraz pomoc w podstawowej obsłudze narzędzi używanych do celów służbowych).
8. Wdrożenie, utrzymanie i rozwój rozwiązania opartego na urządzeniach Internetu rzeczy IoT na potrzeby bezpieczeństwa i monitorowania środowiska serwerowego (wykorzystanie komputerów SBC Raspberry z odpowiednimi czujnikami).
9. Administrowanie oprogramowaniem antywirusowym Bitdefender
 - a. administrowanie konsolą Bitdefender GravityZone, definiowanie polis bezpieczeństwa, monitorowanie zagrożeń bezpieczeństwa, generowanie raportów
 - b. wdrażanie, konfiguracja i utrzymanie klientów Bitdefender dla Windows, Linux, macOS, Android, iOS
10. Administrowanie konsolą Microsoft 365 oraz Exchange Online.
 - a. zarządzanie użytkownikami, licencjami
 - b. monitorowanie zagrożeń oraz ruchu sieciowego w Office 365 Security & Compliance
 - c. konfiguracja, aktualizacja, naprawa na komputerach, smartphonie, tabletach pakietu Office 365
 - d. szkolenia pracowników w pracy z narzędziami Office 365 oraz bieżące wsparcie pracowników w użytkowaniu Office 365,
 - e. informowanie użytkowników na bieżąco o nowościach i aktualizacjach Office 365

11. Ewidencja zasobów sieci, sprzętu, oprogramowania i licencji - prowadzenie ewidencji w formie elektronicznej, w sposób umożliwiający szybkie pozyskiwanie informacji o dokładnej specyfikacji sprzętu, nazwy i wersji oprogramowania, ilości wykorzystywanych licencji.
12. Prowadzenie dokumentacji informatycznej zgodnie z wytycznymi zawartymi w Systemie Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji
 - a. ewidencja kont i uprawnień użytkowników
 - b. tworzenie jasnej polityki bezpieczeństwa Filharmonii Łódzkiej
 - c. polityka haseł oraz dostępu do zasobów informatycznych
 - d. procedury informatyczne obejmujące wykorzystywane przez użytkowników oprogramowania
 - e. procedury informatyczne odnośnie backupu danych
 - f. procedury informatyczne odnośnie planu awaryjnego dla sieci i serwerów
13. Zarządzanie certyfikatami kwalifikowanymi – podpisem elektronicznym
 - a. ewidencja wydanych certyfikatów i pilnowanie terminowości odnowień
 - b. instalacja, konfiguracja, wsparcie w obsłudze i szkolenie z podstawowej obsługi certyfikatów do podpisywania dokumentów elektronicznych, Program Płatnik, e-Deklaracje, ZUS PUE, JPK, e-KRS, ePUAP, ePEFRON2, proCertum SmartSign, podpisywanie faktur elektronicznych, aplikacje oparte o: PKCS#11, CSP/CMG, platforma Adobe Acrobat DC oraz AdobeSign
14. Kontakt z firmami i instytucjami zewnętrznymi w zakresie problematyki związanej z przedmiotem oferty:
 - a. dostawcy usług chmurowych/internetowych, łącz internetowych, hostingu, domen
 - b. producenci i dostawcy sprzętu komputerowego i akcesoriów
 - c. dostawcy oprogramowania księgowo-kadrowo-płacowego
 - d. dostawcy wszelkich innych technologii informatycznych używanych w FŁ, w tym pomoc w obsłudze platformy streamingowej prowadzonej przez Urząd Marszałkowski Województwa Łódzkiego „Drzwi do kultury”.
 - e. instytucje centralne i samorządowe nadzorujące funkcjonowanie FŁ
 - f. wsparcie w kontaktach z firmami tworzącymi i opiekującymi się stronami internetowymi Filharmonii Łódzkiej.
15. Podstawowy serwis sprzętu komputerowego
 - a. modernizacja serwerów, komputerów i laptopów
 - b. instalacja, konfiguracja nowego sprzętu komputerowego i akcesoriów
 - c. okresowa konserwacja sprzętu komputerowego
 - d. samodzielna diagnostyka usterek i przekazanie uszkodzonego sprzętu do specjalizowanego serwisu lub na gwarancję
16. Konsultacja i sporządzanie opisu przedmiotu zamówienia w zakresie dotyczącym usług, sprzętu i oprogramowania komputerowego na potrzeby procedur stosowanych w związku z ustawą „Prawo zamówień publicznych” oraz Regulaminem wydatków do 130 000,00 zł. obowiązującym w FŁ.
17. Udostępnienie systemu ewidencji zgłoszeń problemów informatycznych dla wszystkich pracowników FŁ
 - a. możliwość zgłoszenia ręcznego przez użytkowników oraz przez api,
 - b. dostępność raportów na temat ilości zgłoszeń i statystyk rodzaju zgłoszeń

III. WYMAGANIA

1. Doświadczenie w obsłudze sieci informatycznych instytucji w wymiarze 60 miesięcy w okresie ostatnich 7 lat od dnia złożenia oferty, potwierdzone dokumentem od instytucji gdzie była świadczona usługa,
2. Posiadanie certyfikatów potwierdzających wymagana wiedzę w zakresie obsługi informatycznej: CCNA, MCSE
3. Posiadanie statusu partnera Microsoft, potwierdzone odpowiednim dokumentem (Identyfikator Partnera)
4. Znajomość PHP/MySQL/HTML+CSS w celu utrzymania wewnętrznych aplikacji
5. Dyżur na miejscu w wymiarze min., 12 godzin w tygodniu w godzinach 8 – 16, w wybrane dni w tygodniu od poniedziałku do piątku – określenie dokładnych dni i godzin dyżuru nastąpi na etapie podpisywania

umowy, Zamawiający dopuszcza zmianę ilości godzin dyżuru na miejscu w zależności od potrzeb Zamawiającego, zmiana ilości godzin dyżuru będzie wymagała podpisania aneksu do umowy

- a) dostępność: na miejscu, pod telefonem, emailem, MS Teams
 - b) czas reakcji na zgłoszenie: na bieżąco, wg. priorytetów i kolejności zgłoszeń
6. Dyżur zdalny w pozostałych dniach poza dyżurem na miejscu od poniedziałku do piątku w godzinach 8-16, w przypadku awarii sieci Filharmonii Łódzkiej,
- a) dostępność pod telefonem, emailem, MS Teams
 - b) czas reakcji na zgłoszenie: do 4 godzin
7. Dyżur zdalny w dniu koncertów transmitowanych Metropolitan Opera – max. 12 razy w roku oraz koncertów live streaming max. 4 razy w roku
- a) dostępność: telefoniczna
 - b) czas reakcji na zgłoszenie: w ciągu 1 godziny
8. Rygorystyczne przestrzeganie przez Zleceniobiorcę przepisów dotyczących ochrony tajemnicy państwowej i służbowej, BHP i przeciwpożarowej oraz przepisów dotyczących przetwarzania danych osobowych „RODO”.