UMOWA SERWISOWA nr Stare Bogaczowice - 03/09/2018

zawarta w dniu 31.08.2018 roku w Starych Bogaczewicach, pomiędzy :

mis² Spółka z Ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu, ul. Metalowców 25, 54-156 Wrocław wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego we Wrocławiu, VI Wydział pod numerem KRS 0000687301515281, NIP 8943109565, REGON 367828476, reprezentowaną przez:

Bożenę Skibicką - na podstawie pełnomocnictwa notarialnego

zwaną w dalszej części umowy **Wykonawcą,**

a

Gminą Stare Bogaczowice ul Główna 132, 58-312 Stare Bogaczowice, reprezentowanym przez:

1. Mirosława Lecha – Wójta Gminy
2. Dorotę Faściszewską – Skarbnika Gminy

zwaną w dalszej części umowy **Zamawiającym,**

zawarta została umowa o następującej treści :

§ 1. PRZEDMIOT I ZAKRES UMOWY SERWISOWEJ

Przedmiotem Umowy jest realizacja przez Wykonawcę dostaw oraz usług dla Zamawiającego w zakresie świadczenia przez Wykonawcę usługi stb24-Serwis w odniesieniu do użytkowanego przez Zamawiającego licencji Programu mis-Partner21/Urzędy.

W skład pakietu stb24-Serwis wchodzą następujące usługi:

1. **Świadczenie usług konsultacji za pośrednictwem telefonu i Internetu** w zakresie korzystania, poprawnej konfiguracji i instalacji Programu.
2. **Świadczenie usług serwisu bezpośredniego** w zakresie korzystania, poprawnej konfiguracji i instalacji Programu.
3. **Świadczenie usług serwisu bezpośredniego w sytuacjach nadzwyczajnych**, gdy reakcja wymagana jest niezwłocznie – do takich sytuacji zaliczamy :
    a. reorganizacja lub przeprowadzka Zamawiającego, rekonfiguracje sieci komputerowej, zmiana platformy itp.
    b. sytuacje wynikające z awarii systemu komputerowego, gdy niezbędna jest niezwłoczna pomoc specjalisty polegająca w szczególności na:
        i. konieczności odtworzenia Programu z kopii zapasowych, o ile Zamawiający wykonuje i posiada kopie zapasowe Programu
        ii. usuwaniu skutków awarii Programu spowodowanej działaniem zewnętrznym (wirusy, hakerzy itp.)
        iii. konieczności przeprowadzenia modyfikacji lub rekonfiguracji Programu spowodowaną przeprowadzoną aktualizacją systemu operacyjnego lub serwera.
4. **Wykonanie modyfikacji** w Programie, zgodnie z pisemnymi zamówieniami Zamawiającego.

§ 2. ZASADY REALIZACJI PAKIETU stb24-SERWIS

1. **Usługi konsultacji za pośrednictwem telefonu i za pomocą Internetu**

1.1. Wykonawca w ramach pakietu mis-Serwis zobowiązany jest do świadczenia usług konsultacji za pośrednictwem telefonu i za pomocą Internetu.

1.2. Zgłoszenia usług konsultacji należy kierować pod numer telefonu **785 000 101** lub na adres e-mailowy: serwis@stb24.pl. Zgłoszenia kierowane na inne adresy e-mailowe lub numery telefonów nie będą obsługiwane. W przypadku zgłoszeń dokonanych poza godzinami pracy, za czas otrzymania zgłoszenia uznaje się godzinę 8.00, najbliższego dnia roboczego.

1.3. Każdorazowo za koszt połączenia telefonicznego płaci Zamawiający.

1.4. Usługi konsultacji telefonicznych świadczone są w godzinach pracy.

1.5. Minimalny czas trwania usługi konsultacji wynosi 30 min., a każde kolejne rozpoczęte pół godziny będzie w rozliczeniach zaokrąglane w górę do pełnych 30 min.

1.6. Czas reakcji na zgłoszony do rozwiązania problem wynosi 8 godzin liczonych w godzinach pracy od momentu otrzymania zgłoszenia.

1.7. Zamawiający wyznaczy następujące osoby upoważnione do telefonicznych konsultacji:
Wiesław Sławski

2. **Usługi serwisu bezpośredniego**

2.1. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać usługi serwisu bezpośredniego w ustalony wcześniej pomiędzy Stronami sposób i w ustalonych terminach.

2.2. Zgłoszenia usług serwisu bezpośredniego należy kierować pod numer telefonu **785 000 101** lub na adres e-mailowy: serwis@stb24.pl. W przypadku zgłoszeń dokonanych poza godzinami pracy, za czas otrzymania zgłoszenia uznaje się godzinę 8.00, najbliższego dnia roboczego.

2.3. O proponowanych terminach wykonywania usługi serwisu bezpośredniego oraz czasie jej trwania Zamawiający poinformuje każdorazowo Wykonawcę w formie pisemnej, co najmniej na 3 dni przed przewidywanym terminem ich rozpoczęcia. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo pisemnie potwierdzić to zlecenie lub zaproponować zmiany. Brak pisemnej reakcji ze strony Wykonawcy oznacza akceptację proponowanego przez Zamawiającego terminu i czasu trwania usługi. Minimalny czas pracy konsultanta u Zamawiającego nie może być krótszy niż 4 godz.

2.4. Wykonawca zobowiązany jest sporządzić każdorazowo protokół odbioru z wykonanej usługi, który Zamawiający powinien podpisać lub wnieść zastrzeżenia na piśmie w terminie 2 dni od dnia jego wysłania przez Wykonawcę. Brak pisemnych zastrzeżeń bądź brak podpisania protokołu w wymienionym powyżej terminie oznacza przyjęcie usługi jako wykonanej prawidłowo, co uzasadnia sporządzenie przez Wykonawcę jednostronnego protokołu odbioru.

3. **Usługi serwisu bezpośredniego w sytuacjach nadzwyczajnych**

3.1. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać usługi serwisu bezpośredniego w sytuacjach nadzwyczajnych w ustalony wcześniej pomiędzy Stronami sposób i w ustalonych terminach.

3.2. O konieczności wykonania usługi serwisu bezpośredniego w sytuacji nadzwyczajnej oraz czasie jej trwania Zamawiający poinformuje każdorazowo Wykonawcę w formie pisemnej, co najmniej na 1 dzień przed przewidywanym terminem ich rozpoczęcia. Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo pisemnie potwierdzić to zlecenie lub zaproponować zmiany, dopiero wtedy termin wykonania usługi uważa się za skutecznie potwierdzony.

3.3. Wykonawca zobowiązany jest sporządzić każdorazowo protokół odbioru z wykonanej usługi, który Zamawiający powinien podpisać lub wnieść zastrzeżenia na piśmie w terminie 2 dni od dnia jego wysłania przez Wykonawcę. Brak pisemnych zastrzeżeń bądź brak podpisania protokołu w wymienionym powyżej terminie oznacza przyjęcie usługi jako wykonanej prawidłowo, co uzasadnia sporządzenie przez Wykonawcę jednostronnego protokołu odbioru.

4. **Modyfikacja w programach Wykonawcy.**

   4.1. Zlecenie modyfikacji przez Zamawiającego musi być dokonane w formie pisemnej z dokładnym opisem proponowanych zmian. Na jego podstawie Wykonawca sporządza harmonogram prac oraz zestawienie kosztów realizacji modyfikacji uwzględniające jej czasochłonność (warunki realizacji).

   4.2. Warunkiem przystąpienia do realizacji modyfikacji jest pisemne zamówienie przez Zamawiającego modyfikacji wraz z akceptacją przedstawionych przez Wykonawcę warunków realizacji.

§ 3. WARUNKI WYKONYWANIA USŁUG W PAKIECIE STB24-SERWIS

1. Świadczenie usług w pakiecie stb24-Serwis będzie zależne od uiszczenia opłat, o których mowa w § 4 pkt 1 niniejszej umowy.
2. Za godziny pracy uznaje się 8.00-16.00 w dni robocze (bez sobót).
3. Na koniec każdego miesiąca Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia Zamawiającemu elektronicznego raportu zawierającego zestawienie ilości godzin świadczenia usług objętych pakietem STB24-SERWIS. Zamawiający uprawniony jest do zgłoszenia pisemnych zastrzeżeń do raportu w terminie 2 dni od jego wysłania przez Wykonawcę, przy czym brak pisemnych zastrzeżeń w powyższym terminie oznaczać będzie akceptację raportu przez Zamawiającego
4. Uprawnionym po stronie Zamawiającego do zgłaszania pisemnych zastrzeżeń do zestawień, o których mowa w §3 pkt. 3, podpisywania protokołów odbioru, o których mowa w §2 pkt. 2.3, §2 pkt. 3.3 oraz wnoszenia zastrzeżeń do ich treści, jest **Wiesław Ślawski.**
5. Wykonawca zastrzega, iż usługa pakietu stb24-Serwis związana z oprogramowaniem osób trzecich będzie mogła być wykonana jedynie w przypadku zapewnienia przez Zamawiającego współpracy z producentem tego oprogramowania.

§ 4. WYNAGRODZENIE

1. **Roczne wynagrodzenie ryczałtowe**

   Roczne wynagrodzenie ryczałtowe wynosi 3600 zł powiększone o VAT i obejmuje ogółem 18 godzin rocznie konsultacji za pośrednictwem telefonu / Internetu lub usług serwisu bezpośredniego, lub modyfikacji.

   W przypadku konieczności realizacji usług poza siedzibą Wykonawcy, Zamawiający zobowiązany jest do zwrotu kosztów delegacji pracownika Wykonawcy.

   Wynagrodzenie będzie płatne z góry - w ciągu 7 dni od podpisania umowy, na podstawie wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT.

2. **Opłaty za usługi konsultacji za pośrednictwem telefonu i Internetu, w przypadku przekroczenia limitu**

   2.1. W przypadku wykonywania przez Wykonawcę usług konsultacji ponad normę określoną w § 4 pkt.1 umowy, Zamawiający jest obowiązany uiścić za każdą godzinę pracy Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości 300 zł powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT). Rozliczenie czasu pracy winno być przedstawione i zaakceptowane przez Zamawiającego.

   2.2. Podstawą zapłaty przez Zamawiającego wynagrodzenia, o którym mowa w niniejszym punkcie jest wystawiona przez Wykonawcę na koniec miesiąca faktura VAT.

3. **Opłaty za usługi serwisu bezpośredniego w przypadku przekroczenia limitu**

   3.1. W razie świadczenia przez Wykonawcę usług serwisu bezpośredniego, o którym mowa w § 2 pkt.2 umowy, ponad normę określoną w § 4 pkt.1 umowy, Wykonawcy należy się wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości 400 zł za każdą godzinę konsultacji powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT). Rozliczenie czasu pracy winno być przedstawione I zaakceptowane przez Zamawiającego.

   3.2. Podstawą wypłaty wynagrodzenia jest przedstawienie przez Wykonawcę protokołu z faktycznie wykonanych prac i wystawienie przez Wykonawcę faktury VAT.

3.3. Zamawiający zobowiązany jest do zwrotu kosztów delegacji pracownika Wykonawcy.

4. **Opłaty za usługi serwisu bezpośredniego w sytuacjach nadzwyczajnych**

4.1. Za pracę specjalisty z tytułu świadczenia usług w sytuacjach, o których mowa w § 2 pkt. 3 Wykonawcy należy się wynagrodzenie w wysokości 400 zł za każdą godzinę pracy. Wynagrodzenie to będzie powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT).

4.2. Rozliczenie czasu pracy winno być przedstawione i zaakceptowane przez Zamawiającego.

4.3. Podstawą wypłaty wynagrodzenia jest przedstawienie przez Wykonawcę protokołu z faktycznie wykonanych prac i wystawienie przez Wykonawcę faktury VAT.

4.4. Zamawiający zobowiązany jest do zwrotu kosztów delegacji pracownika Wykonawcy.

5. **Opłaty za modyfikację programów w przypadku przekroczenia limitu**

5.1. Wynagrodzenie za modyfikację Programów wynosi 300 zł za każdą godzinę pracy specjalisty, ponad normę określoną w § 4 pkt.1 umowy. Wynagrodzenie to będzie powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT).

5.2. Rozliczenie czasu pracy winno być przedstawione i zaakceptowane przez Zamawiającego.

5.3. Podstawą wypłaty przez Zamawiającego wynagrodzenia jest przedstawienie przez Wykonawcę protokołu z faktycznie wykonanych prac i wystawienie przez Wykonawcę faktury VAT.

6. **Opłaty za dokumentację**

Jeżeli po wykonaniu serwisu bezpośredniego lub modyfikacji programów wymagane będzie opracowanie dokumentacji, projektu, rozwiązania omawianego podczas modyfikacji programów, Zamawiający zapłaci Wykonawcy, niezależnie od wynagrodzenia ryczałtowego, dodatkowe wynagrodzenie w wysokości 300 zł za każdą godzinę pracy powiększone o należny podatek od towarów i usług (VAT), zgodnie z przedstawionym Zamawiającemu i przez niego zaakceptowanym rozliczeniem czasu pracy poświęconego na powyższe opracowania.

§ 5 TERMINY I WARUNKI PŁATNOŚCI

1 Zamawiający jest obowiązany do zapłaty na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia opisanego w punktach poprzednich w terminie 7 dni od otrzymania faktury VAT przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany każdorazowo na fakturze.

2 Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT o numerze identyfikacyjnym NIP 886-25-72-827 i upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez swojego podpisu.

§ 6 POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Umowa zostaje zawarta na czas 12 miesięcy i wchodzi w życie z dniem 3 września 2018 r. Każdej ze stron przysługuje prawo wypowiedzenia niniejszej umowy z zachowaniem 3 – miesięcznego okresu wypowiedzenia, dokonanego na koniec miesiąca kalendarzowego, w formie pisemnej.
2. Obie strony zobowiązują się w okresie trwania niniejszej umowy oraz po jej zakończeniu do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji poufnych uzyskanych w związku z wykonywaniem niniejszej umowy dotyczących Zamawiającego i Wykonawcy oraz ich działalności.
3. Wykonawcy przysługuje prawo do odstąpienia od niniejszej umowy w trybie natychmiastowym w przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie wynagrodzenia Wykonawcy, trwającego ponad 20 dni.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo do odstąpienia od niniejszej umowy w trybie natychmiastowym w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu umowy.
5. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową serwisową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

7. Wszelkie spory mogące wyniknąć na tle niniejszej umowy serwisowej Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądowi gospodarczemu właściwemu dla Wykonawcy.
8. Umowę serwisową sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

PODPISY STRON

Wykonawca:

.....

/podpis i pieczęć osoby reprezentującej/

mis² Sp. z o.o.
54-156 Wrocław, ul. Metalowców 25
NIP 8943109585 REGON 367828476

Zamawiający:

WÓJT GMINY
Stare Bogaczowice
.....
Mirosław Lech

/podpis i pieczęć osoby reprezentującej/

SKARBNIK GMINY
Dorota Fiszczewska