

UMOWA O ŚWIADCZENIU USŁUG W ZAKRESIE OBSŁUGI INFORMATYCZNEJ

zawarta w dniu

pomiędzy

z siedziba w

reprezentowanym przez- zwanym dalej **Użytkownikiem**;

a

Marcinem Łożyńskim prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwa GATHO z siedzibą w Dzierżoniowie, ul. Piłsudskiego 10a, 58-200 Dzierżoniów, wpisanego do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Urząd Miasta Dzierżoniów – Wydział Działalności Gospodarczej pod numerem /010741/2008 , zwanymi dalej **Serwisantem**.

§1 [Przedmiot umowy]

1. Użytkownik zleca a Serwisant przyjmuje do wykonania serwis systemów działających w instytucji zlecającego na podstawie załącznika nr 1 do niniejszej umowy.
2. Za usługi serwisowe strony uznają wykonywanie przez Serwisanta na rzecz Użytkownika czynności wskazanych w §2 niniejszej umowy mających na celu utrzymanie wymienionych w §1 p.1 systemów w ruchu tzn. działania polegające na zapewnieniu ciągłej pracy systemów przy szczególnym uwzględnieniu instalacji mających kluczowe znaczenie dla działalności Użytkownika.

§2 [Usługi serwisowe]

1. Świadczenie usług serwisowych obejmuje w szczególności :
 - a) Administrowanie systemami.
 - b) Wykonywanie aktualizacji oprogramowania systemowego.
 - c) Diagnoza systemów w celu wykrycia sytuacji niepożądanych, w szczególności monitorowanie zdarzeń zagrażających bądź potencjalnie zagrażających bezpieczeństwu systemu i właściwa reakcja na nie.
 - d) Reakcja w przypadku awarii zgodnie z postanowieniami §3.
 - e) Pomoc telefoniczna w eksploatacji systemów wymienionych w §1 p.1.

- f) Wizyty kontrolne w siedzibie użytkownika.
 - g) Nadzór na prawidłowością procesu tworzenia kopii zapasowych
 - h) Ewidencją objętego umową i wymienionego w §1 p.1. przedmiotu.
 - i) Kształtowanie, wspólnie z Użytkownikiem, wymaganej polityki bezpieczeństwa w zakresie korzystania z systemów informatycznych.
 - j) Doradztwo techniczne oraz pomoc w planowaniu rozwoju systemów informatycznych zgodnie z potrzebami firmy oraz tendencjami na rynku.
2. Wszystkie wymienione w §2 p.1 zakresy czynności, dokonywane będą na wyraźną prośbę Użytkownika. Zawiadomienie Serwisanta przez Użytkownika odbywać się będzie na podstawie §4 z zachowaniem §3 przez Serwisanta.

§3 [Awarye]

1. Jako awarye strony uważają błędne działanie lub brak działania dowolnego elementu wymienionego w §1 p.1.
2. W przypadku awarii Serwisant zobowiązuje się przystąpić do ich usuwania niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia od Użytkownika, przy czym:
 - a) nie później niż po **6 godzinach** roboczych od zgłoszenia, jeżeli uniemożliwiają one prowadzenie podstawowej działalności Użytkownika,
 - b) nie później niż po **24 godzinach** roboczych od zgłoszenia, jeżeli utrudniają one prowadzenie działalności Użytkownika jednak nie blokują wykonywania podstawowych operacji
 - c) nie później niż po **48 godzinach** roboczych od zgłoszenia w pozostałych przypadkach.
3. Za godziny robocze uznaje się godziny **od 10:00 do 17:00** w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

§ 4 [Obowiązki użytkownika]

1. Współpraca z Serwisantem w zakresie wykonywanych przez niego prac, polegająca m.in. na zapewnieniu dostępu do serwisowanych systemów oraz udzieleniu niezbędnych informacji w stopniu umożliwiającym prawidłowe wykonywanie przez Serwisanta obowiązków określonych niniejszą umową.
2. Zgłoszenie wszelkich zakłóceń w pracy oraz uszkodzeń systemów określonych w §1 p.1 Umowy, niezwłocznie po ich stwierdzeniu.

3. Zawiadomienie Serwisanta drogą telefoniczną, mailową, lub faksem o konieczności podjęcia czynności serwisowych zgodnie z §2. Potwierdzeniem przyjęcia przez Serwisanta zgłoszenia w przypadku maila będzie potwierdzenie o odebraniu wiadomości (wiadomości należy wysyłać za potwierdzeniem odbioru), w przypadku zgłoszenia telefonicznego – uzyskanie numeru zgłoszenia, w przypadku faksu – potwierdzenia odbioru ze statusem OK.
4. Stosowanie się do zaleceń w zakresie bezpiecznego użytkowania serwisowanych systemów.
5. Uniemożliwianie osobom nieupoważnionym przez Serwisanta dokonywania prac przy serwisowanych systemach.

§5 [Wynagrodzenie]

1. Strony zgodnie postanawiają, iż począwszy od dnia wejścia w życie niniejszej umowy za świadczenie usług serwisowych objętych niniejszą umową, Użytkownik zapłaci Serwisantowi wynagrodzenie w wysokościza każdą rozpoczętą godzinę pracy Serwisanta, począwszy od chwili podjęcia interwencji w miejscu będącym przedmiotem zgłoszenia.
2. Wynagrodzenie nie obejmuje kosztów wymienionych podczas usuwania awarii podzespołów. Kosztem tym zostaje obciążony Użytkownik na podstawie faktury VAT.
3. Wynagrodzenie płatne będzie po wykonaniu usługi w terminie 14 dni na podstawie prawidłowo wystawionej przez Serwisanta faktury VAT.
4. Wynagrodzenie wyliczane będzie na podstawie dokonanych przez Serwisanta czynności i zużytych w procesie naprawy elementów (jeżeli takowe wystąpią).
5. Wynagrodzenie może ulec zmianie w przypadku zmiany liczebności i/lub jakości serwisowanych systemów oraz urządzeń. Może się to odbyć w drodze aneksu do istniejącej umowy.

§6 [Termin obowiązywania umowy. Rozwiązanie umowy. Kara umowna]

1. Umowa zostaje zawarta na **czas nieokreślony**.
2. Umowa wchodzi w życie z dniem
3. Każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Użytkownik jest uprawniony do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy Serwisant nie wywiązał się ze swoich obowiązków wynikających z niniejszej umowy, a w szczególności nie dochował terminów wskazanych w §3.2.

§ 7 [Postanowienia końcowe]

1. Umowę niniejszą sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. Jakikolwiek zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Żadna ze stron nie ma prawa dokonać przeniesienia swoich praw wynikających z niniejszej umowy na rzecz osoby trzeciej, bez uzyskania zgody drugiej strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. W przypadku gdy jakiegokolwiek postanowienie niniejszej umowy okaże się być nieważne jako sprzeczne z prawem, ustawą lub rozporządzeniem, nieważność takiego postanowienia nie ma żadnego wpływu na ważność jakiegokolwiek innego postanowienia umowy.
5. Wszelkie spory, które mogą wyniknąć z niniejszej umowy będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo Sad w Dzierżoniowie.

SERWISANT
(data i podpis)

UŻYTKOWNIK
(data i podpis)

ZAŁĄCZNIK NR 1

Wykaz sprzętu i systemów podlegających obsłudze serwisowej

L.p.	Typ sprzętu	Nazwa	Ilość
1	Komputer PC	ELTUS Business	7
2	Serwer	HP ML110	1
3	Oprogramowanie	Microsoft SQL Server	1
4	Oprogramowanie	Microsoft Windows XP Home	50

SERWISANT
(data i podpis)

UŻYTKOWNIK
(data i podpis)