
Numer sprawy nadany przez Zamawiającego ZP – 6/2012

Załącznik nr 8 do SIWZ

Założenia do Umowy o serwis powdrożeniowy (z naniesionymi zmianami)
zawarta w dniu roku

pomiędzy:

.....

z siedzibą w wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez

Numer Identyfikacji Podatkowej :

Regon:

reprezentowaną przez:

.....

zwaną dalej **Zleceniodawcą**

a

.....

.....

z siedzibą w wpisanej do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez

Numer Identyfikacji Podatkowej :

Regon: .

reprezentowaną przez:

.....

zwanym dalej **Zleceniobiorcą**

§ 1

Przedmiot umowy

Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy usług serwisu powdrożeniowego nad oprogramowaniem aplikacyjnym o nazwie wspomagającym zarządzanie Zakładem, zwanym dalej Oprogramowaniem, w skład którego wchodzi następujące moduły :

a/,

b/,

c/,

§ 2

Zakres usług

W zakres usług opieki informatycznej wchodzi następujące czynności:

- 1) (min. 2 godziny miesięcznie) prac na rzecz Zamawiającego (dostosowywania parametrów systemu, modyfikacji raportów, zestawień analitycznych, konsultacji, szkoleń uzupełniających i bieżącej pomocy w pracy w ZSI),
-

- 2) prawo do nowych wersji oprogramowania,
- 3) aktualizację oprogramowania w przypadku zmiany przepisów prawnych. Zleceniobiorca deklaruje dostarczenie niezbędnej poprawki systemu w terminie nie późniejszym niż 2 dni robocze przed wejściem w życie zmiany prawnej,
- 4) konsultacji telefonicznych,
- 5) konserwacji dostarczonych elementów systemu informatycznego,
- 6) korektę wykrytych usterek w systemie, stabilizacja systemu,
- 7) usługi opieki mogą być świadczone zdalnie.

§ 3

Charakterystyka usług

1. W ramach usługi usuwania nieprawidłowości w pracy Oprogramowania, Zleceniobiorca zobowiązany jest do usuwania nieprawidłowości w funkcjonowaniu Oprogramowania na podstawie pisemnych zgłoszeń serwisowych Zleceniodawcy. Do podpisywania zgłoszeń uprawniony jest wyłącznie przedstawiciel Zleceniodawcy, w osobie:
2. Zgłoszenie serwisowe Zleceniodawca zobowiązany jest zgłaszać:
 - Faxed pod numerem -
 - Drogą elektroniczną -
 - Telefonicznie pod numerem telefonu pod warunkiem, że w ciągu 1 godziny zostanie potwierdzone w sposób wskazany w powyższych punktach.
 - inny – zatwierdzony przez strony umowy
3. Zgłoszenia serwisowe będą odbierane w dni robocze w godzinach od 9:00 do 15:00. W przypadku, gdy formularz zgłoszenia serwisowego wpłynie do Zleceniobiorcy po godzinie 15:00 będzie uznawany za otrzymany przez Zleceniobiorcę o godzinie 9:00 najbliższego dnia roboczego.
4. Zleceniodawca jest zobowiązany do przekazania w zgłoszeniu serwisowym:
 - a) rodzaju ujawnionego problemu,
 - b) szczegółowych warunków powstania problemu,
 - c) oznaczenia problemu zgodnie z klasyfikacją opisaną w ust. 5.
5. Zleceniobiorca będzie obowiązany do przystąpienia do usuwania problemu w tzw. czasie reakcji i doprowadzenia do jego usunięcia lub zastosowania rozwiązania tymczasowego w terminie odpowiednim do rodzaju problemu.

przy zapewnieniu przez Zleceniodawcę zdalnego dostępu do serwera:

| Rodzaj problemu | Średni czas reakcji | Średni czas rozwiązania problemu |
|-----------------|---------------------|----------------------------------|
| Awaria Systemu | Do 6 godzin | Do 2 dni roboczych |
| Błąd Systemu | Do 16 godzin | Do 7 dni roboczych |
| Usterka Systemu | Do 32 godzin | Do 30 dni roboczych |

Strony dopuszczają nie zachowanie terminów wskazanych powyżej w przypadku braku możliwości technicznych i organizacyjnych wykonania zgłoszenia serwisowego, nie powstałych z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy.

Przy braku zdalnego dostępu Zleceniobiorca w terminie rozwiązania problemu jest zobowiązany do przesłania drogą elektroniczną lub na płycie CD (lub innym nośniku) wersji korygującej Oprogramowanie, naprawiającej zgłoszony problem. W tym przypadku termin rozwiązania problemu biegnie od następnego dnia od godziny 8.00.

Awaria Oprogramowania – spowodowane błędem oprogramowania zakłócenie pracy Oprogramowania uniemożliwiające czasowe lub trwałe wykonywanie wszystkich funkcji.

Błąd Oprogramowania – nieprawidłowe działanie Oprogramowania, nie powodujące przerwy w pracy użytkownika, uniemożliwiające jednak wykonywanie niektórych funkcji Oprogramowania.

Usterka Oprogramowania – niepoprawne działanie Oprogramowania, nie zakłócające rutynowych czynności pracy użytkownika.

6. Udzielanie telefonicznych konsultacji dotyczących zagadnień związanych z bieżącym użytkowaniem oprogramowania, odbywać się będzie w godzinach pracy Zleceniobiorcy w dni robocze od 9.00 do 15.00.

§ 4

Udostępnienie bazy

Zleceniodawca zobowiązany jest udostępnić Zleceniobiorcy bazę danych Oprogramowania, w przypadku niemożności naprawy zgłoszonego problemu w miejscu instalacji Oprogramowania.

§ 5

Poufność danych

1. Jeżeli w toku realizacji przedmiotu umowy Strony uzyskały dostęp do informacji, które są poufne, zobowiązują się zachować pełną tajemnicę w tym zakresie i nie udostępniać tych informacji osobom trzecim ani wykorzystywać ich w sposób mogący szkodzić interesom drugiej Strony.
2. Zleceniobiorca jest zobowiązany zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku *o ochronie danych osobowych* (Dz. U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) do:
 - a) dołożenia szczególnej staranności przy przetwarzaniu danych osobowych najemców powierzonych mu przez Zleceniodawcę w zakresie niezbędnym do wykonania niniejszej umowy;
 - b) zapewnienia właściwych warunków przetwarzania danych osobowych, aby uniemożliwić dostęp do wykorzystywanych informacji osobom nieuprawnionym
 - c) usunięcia danych oraz informacji udostępnionych przez Zleceniodawcę z wszelkich nośników po wykonaniu umowy;
 - d) natychmiastowego powiadomienia Zleceniodawcę o każdym przypadku naruszenia bezpieczeństwa udostępnianych przez Zleceniodawcę danych osobowych.

§ 6

Termin realizacji

Niniejsza umowa obowiązuje przez okres 24 miesięcy począwszy od dnia dokonania odbioru wdrożenia ZSI potwierdzonego podpisaniem przez strony protokołem odbioru przedmiotu zamówienia.

§ 7

Wynagrodzenie

1. Z tytułu świadczenia usług opieki informatycznej Zleceniobiorcy przysługuje wynagrodzenie miesięczne w wysokości PLN (słownie:)
netto, płatna z góry, do 10-tego każdego miesiąca.
2. W przypadku dokupienia dodatkowych licencji lub usług programistycznych służących opracowaniu dodatkowych funkcji Oprogramowania, wysokość wynagrodzenia ulegnie podwyższeniu o 1,5 % wartości zakupionych licencji lub usług, począwszy od następnego miesiąca występującego po miesiącu w którym dokonano zakupu.
3. Świadczenie zamówionych dodatkowo, potwierdzonych pisemnie przez Zleceniodawcę, usług szkoleniowych, konfiguracyjnych i doradczych w siedzibie Zamawiającego, odbywać się będzie zgodnie ze stawką (słownie:) złotych netto za każdy roboczodzień pracy (roboczodzień czyli czas pracy nie przekraczający ośmiu godzin roboczych).
4. Świadczenie zamówionych dodatkowo, potwierdzonych pisemnie przez Zleceniodawcę, usług szkoleniowych, konfiguracyjnych i doradczych – zdalnych, odbywać się będzie zgodnie ze stawką (słownie:) złotych netto za każdą roboczogodzinę pracy zdalnej.
5. Do kwoty wynagrodzenia, określonego w ust.1, należy doliczyć podatek VAT według stawki obowiązującej w chwili wystawienia faktury.
6. W przypadku kiedy usługi doradztwa nie mogą być świadczone zdalnie, tylko w siedzibie Zleceniodawcy, pokrywa on koszty:
 - a. Pobytu konsultanta Zleceniobiorcy wg stawki zł (słownie:)
złoty za jeden roboczodzień pracy,
 - b. Przejazdów samochodem osobowym będącym lub nie będącym własnością Zleceniodawcy, w ilości stanowiącej iloczyn przejechanych km i stawki wynikającej ze stosownych przepisów prawa w tym zakresie obowiązujących w dniu przejazdu,
 - c. Noclegów w hotelu uzgodnionym ze Zleceniodawcą na podstawie kopii faktur wystawionych przez hotel Zleceniobiorcy - przedłożonych w celu potwierdzenia kosztu Zleceniodawcy.
7. Wartość podstawy wyliczenia wysokości wynagrodzenia z tytułu Serwisu powdrożeniowego może być waloryzowana corocznie, od 2015 roku zgodnie ze średniorocznym wskaźnikiem cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w minionym roku podanym przez GUS.

§ 8

Kary umowne

1. Zleceniobiorca zapłaci Zleceniodawcy kary umowne:
 - a) za opóźnienie w usunięciu awarii, błędu lub usterki w wysokości 10 % wartości wynagrodzenia netto, określonego w § 7 ust. 1 umowy, za każdy dzień opóźnienia , w stosunku do terminów wskazanych w § 3 pkt. 5.
 - b) z tytułu odstąpienia od umowy przez Zleceniobiorcę z przyczyn niezależnych od Zleceniodawcy w wysokości odpowiadającej dwumiesięcznemu wynagrodzeniu, określone w § 7 ust. 1 umowy.

-
- c) z tytułu odstąpienia od umowy przez Zleceniodawcę z przyczyn leżących po stronie Zleceniobiorcy w wysokości odpowiadającej dwumiesięcznemu wynagrodzeniu, określone w § 7 ust. 1 umowy.

2. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych, z tym zastrzeżeniem, że łączna wartość kar nie może przekroczyć równowartości 3 miesięcznego wynagrodzenia brutto określonego w § 7 ust. 1 umowy, a odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do wysokości 50% zapłaconych przez Wykonawcę faktur.

§ 9

Odstąpienie od umowy

1. Zleceniodawca może odstąpić od umowy, jeżeli:
 - a) Zleceniobiorca pomimo uprzednich pisemnych zastrzeżeń nie wykonuje usług zgodnie z warunkami umownymi lub w rażący sposób zaniedbuje zobowiązania umowne,
 - b) Zleceniobiorca zaniechał realizacji usług bez żadnej uzasadnionej przyczyny przez okres dłuższy niż 21 dni roboczych.
2. Zleceniodawca może wykonać prawo odstąpienia, o którym mowa w ust. 1 nie później niż w terminie do dnia (ostatni dzień obowiązywania umowy).

§ 10

Pozostałe uregulowania

1. W kwestiach nie uregulowanych niniejszą umową obowiązują przepisy Kodeksu cywilnego.
2. Wszystkie spory związane z wykonaniem umowy będzie rozstrzygał sąd właściwy dla miejsca siedziby Zleceniodawcy.
3. Umowę niniejszą sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Zleceniodawca:

.....

Zleceniobiorca:

.....