

UMOWA OBSŁUGI SERWISOWEJ NR UOS-...../2017

Zawarta w dniu r. pomiędzy:

.....
.....

NIP

zwanym dalej **Zleceniodawcą**, reprezentowanym przez:

.....
.....

a

ARCUS SOFT

Adam Czerwonka

Grodzisko Nowe 302

37-306 Grodzisko Dolne

NIP : 816-130-42-41

Zwanym dalej **Zleceniobiorcą**, reprezentowanym przez:

Właściciel – Adam Czerwonka

§1

Przedmiotem umowy jest obsługa serwisowa oprogramowania i sprzętu komputerowego będącego własnością **Zleceniodawcy**.

W szczególności:

1. Obsługa serwisowa systemów informatycznych użytkowanych w przedsiębiorstwie **Zleceniodawcy** oraz oprogramowania biurowo-księgowego
(Płatnik, PFRON, Microsoft Office, Oprogramowanie antywirusowe i inne).
2. Ewidencja i aktualizacja licencji oprogramowania oraz bieżąca kontrola kopii zainstalowanych na komputerach pracowników.
3. Tworzenie kopii bezpieczeństwa systemów księgowych oraz Płatnik, PFRON itp.
4. Audyty w zakresie bezpieczeństwa sieci komputerowej i oprogramowania.
5. Dostawa i montaż sprzętu komputerowego wraz z oprogramowaniem wg stosownych zamówień.

6. Dostawa i montaż części zamiennych potrzebnych w bieżącej pracy.
7. Remonty i konserwacje: komputerów, drukarek, aktywnych urządzeń sieciowych, monitorów itp.

§ 2

Usługi serwisowe będą wykonywane zgodnie z instrukcjami fabrycznymi producenta bądź dostawcy sprzętu (oprogramowania) oraz specjalistyczną praktyką nabytą przez **Zleceniobiorcę**. **Zleceniobiorca** oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę i zasoby umożliwiające wykonanie postanowień umowy a w szczególności:

- status Autoryzowanego partnera firmy COMARCH
- status Autoryzowanego dealera firmy MICROSOFT

§ 3

W celu realizacji postanowień umowy **Zleceniobiorca** zobowiązuje się do:

1. Zapewnienia bieżącej opieki telefonicznej Hot Line.
2. Podjęcia interwencji przy pomocy narzędzi zdalnego dostępu.
3. Podjęcie interwencji w siedzibie **Zleceniodawcy** w uzgodnionym terminie w przypadku braku możliwości rozwiązania problemu zdalnie.
4. Wizyt serwisowych w terminach uzgodnionych ze **Zleceniodawcą** w celu wykonania kopii, bieżących przeglądów, czynności o których mowa w § 1 i innych prac zleconych przez **Zleceniodawcę**.
5. Aktualizacja oprogramowania zgodnie z cyklem produkcyjnym oraz potrzebami **Zleceniodawcy**.
6. Ogólny, bieżący nadzór nad prawidłową eksploatacją Systemów Informatycznych.

§ 4

Zleceniobiorca ustala nr telefonu **17 242 18 28** jako podstawowy do zamawianie usług oraz udzielania porad i konsultacji .

W celu realizacji czynności o których mowa w § 3 pkt 2 **Zleceniodawca** wyraża zgodę na zdalny dostęp do użytkowanego przez siebie systemu poprzez sieć Internet oraz zapewni

niezbędną infrastrukturę po swojej stronie. Zdalny dostęp polegał będzie na stworzeniu bezpiecznego kanału VPN, pomiędzy systemami **Zleceniodawcy** i **Zleceniobiorcy**.

Połączenie każdorazowo inicjowane będzie przez upoważnionego pracownika

Zleceniodawcy. Nie będzie możliwe inicjowanie połączeń bez zgody i wiedzy **Zleceniodawcy**.

Zleceniobiorca stworzy połączenie VPN i poinformuje pracowników **Zleceniodawcy** o sposobie jego inicjowania.

§ 5

Zleceniobiorcy przysługuje za wykonywanie czynności o których mowa w § 3 wynagrodzenie

Wg następujących zasad:

1. Zdalna pomoc świadczona przez program TeamViewer cena 80 zł/h z rozliczeniem minutowym fakturowane zbiorczo na koniec miesiąca.
2. Reinstalacja systemu COMARCH ERP OPTIMA (XL), zdalnie lub w siedzibie klienta, 80 zł /h nie więcej niż 50 zł od stanowiska (wybieramy wariant korzystniejszy dla **Zleceniodawcy**)
3. Przeniesienie całości oprogramowania na nowy komputer 80 zł /h nie więcej niż 150 zł (wybieramy wariant korzystniejszy dla **Zleceniodawcy**)
4. Wizyta serwisowa w siedzibie **Zleceniodawcy** 80 zł/h rozliczana co pół godziny.

Do podanych kwot zostanie doliczony podatek VAT w wysokości 23%

Usługi polegające na tworzeniu i wdrażaniu nowych funkcjonalności oprogramowania , rozbudowie infrastruktury, dodatkowych szkoleniach pracowników wyceniane będą każdorazowo w porozumieniu ze **Zleceniodawcą** i objęte dodatkowymi opłatami.

Usługi wymagające ciągłego nadzoru typu: cykliczne kopie bezpieczeństwa, nadzór nad bezpieczeństwem infrastruktury itp. Wymagają zawarcia umowy ryczałtowej, oraz zapewnienia ze strony **Zleceniodawcy** infrastruktury zgodnej z zaleceniami **Zleceniobiorcy**.

§ 6

Zleceniodawca zobowiązuje się zapłacić **Zleceniobiorcy** wynagrodzenie na podstawie faktur wystawianych na koniec każdego miesiąca. Należność za wykonanie usługi płatna jest przelewem w terminie 14 dni od otrzymania faktury.

§ 7

Zleceniodawca upoważni osobę (lub osoby) do kontaktów ze **Zleceniobiorcą**, która będzie :

- a) zlecać **Zleceniobiorcy** prace do wykonania oraz akceptować ich wykonanie,
- b) uzgadniać wszystkie szczegóły odnośnie terminów i zakresu prac,
- c) umożliwić wykonanie pracy **Zleceniobiorcy** (dostęp do urzędzeń, udzielanie niezbędnych informacji itp.)

§ 8

Po zakończeniu prac związanych z przeglądem, konserwacją lub naprawą wyżej wymieniona osoba upoważniona przez **Zleceniodawcę** powinna potwierdzić:

- rodzaj wykonanych prac
- wykonanie zlecenia
- zużyte części i materiały dostarczone przez **Zleceniobiorcę** lub **Zleceniodawcę**

§ 9

Zleceniobiorca będzie dążył do tego aby pracownicy **Zleceniodawcy** osiągnęli samodzielność w zakresie podstawowej eksploatacji sprzętu komputerowego udzielając porad i konsultacji oraz organizując odpłatne szkolenia.

§ 10

Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania pełnej poufności informacji otrzymanych w związku z realizacją postanowień umowy i nie udostępniania ich osobom trzecim, zarówno w trakcie trwania umowy jak i po jej rozwiązaniu.

§ 11

1. Umowa obowiązuje strony od dnia na czas nieokreślony.
2. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej.
3. Umowa może być rozwiązana z 2 - miesięcznym wypowiedzeniem przez którąkolwiek ze stron.
4. Strony umawiają się na coroczną weryfikację warunków umowy mającą na celu jak najlepsze dostosowanie zakresu prac i wysokości opłat do zleconych czynności.
5. Umowa ulega rozwiązaniu na wniosek którejkolwiek ze stron w trybie natychmiastowym w przypadku trzykrotnego uchylenia się **Zleceniodawcy** ze zobowiązań płatniczych lub trzykrotnego uchylenia się od wykonania zlecenia przez **Zleceniobiorcę**.

§ 12

W sprawach nie objętych powyższą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 13

Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

Zleceniodawca

Zleceniobiorca