

Wzór Umowy

zawarta w dniu 2013 roku

pomiędzy: **Miejskim Zakładem Oczyszczania w Wołominie Sp. z o.o.**

przy ul. Łukasiewicza 4, 05-200 Wołomin, zwanym dalej w treści niniejszej umowy „Zleceniodawcą” reprezentowanym przez:

Krzysztofa Kuśmierowskiego – Prezesa Zarządu

Janusza Tomasza Czarnogórskiego – Członka Zarządu

a

Firmą z siedzibą w, NIP:, REGON: zwaną w dalszej części niniejszej umowy Wykonawcą, reprezentowaną przez:

.....

§ 1

Definicje pojęć

1. *Sprzęt zastępczy* – sprzęt, który zastąpi sprzęt uszkodzony posiadający cechy użytkowe podobne do cech sprzętu uszkodzonego, który zapewni możliwość pracy co najmniej na dotychczasowym poziomie.
2. *Cechy podobne* – cechy urządzenia, które są zbieżne, identyczne lub zbliżone do cech przedmiotu, który ma być zastąpiony.
3. *Czas naprawy* – czas, jaki potrzebny jest do dokonania naprawy uszkodzenia, w pojęciu mieści się również czas, jaki potrzebny jest na diagnostykę i pozyskanie części zamiennych.
4. *Konserwacja* – całość prac mających na celu utrzymanie w pełnej sprawności technicznej urządzeń komputerowych.

§ 2

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest świadczenie usług przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w siedzibie Zamawiającego, polegające na kompleksowym serwisie sieci informatycznej oraz sprzętu komputerowego zainstalowanego i pracującego u Zamawiającego w placówkach Miejskiego Zakładu Oczyszczania w Wołominie Sp. z o.o.
2. W rozumieniu niniejszej umowy usługi serwisowe obejmują:
 - 1) usługę stałej gotowości serwisowej polegającą na konserwacji, naprawie sprzętu i oprogramowania,
 - 2) usługę instalacji i konfiguracji serwerów, komputerów PC, drukarek, oraz urządzeń aktywnych sieci LAN w miejscu ich pracy, a także oprogramowani

§ 3

Zakres świadczenia usług:

Serwis sieci komputerowych oraz sprzętu, objętych niniejszą umową obejmuje w szczególności:

- 1) Bieżące usuwanie sprzętowych awarii urządzeń komputerowych, konfigurację istniejącego oprogramowania systemowego.

- 2) Wymianę elementów podlegających normalnemu zużyciu, w tym materiałów eksploatacyjnych, które zostaną dostarczone przez Zamawiającego na podstawie zapotrzebowania złożonego przez Wykonawcę.
- 3) Aktualizacje oraz nadzór i administracja stroną www.mzo.wolomin.pl
- 4) Inne wynikiłe w czasie współpracy czynności serwisowe związane z prawidłowym użytkowaniem sprzętu i oprogramowania.
- 5) Co dwutygodniowe 3 godzinne wizyty serwisowe w Miejskim Zakładzie Oczyszczania w Wołominie Sp. z o.o.
- 6) Serwis serwerów obejmuje:
 - usuwanie awarii sprzętowych,
 - usuwanie skutków awarii oprogramowania,
 - konfigurację oprogramowania systemowego: konfiguracja modułów systemu, współpraca z urządzeniami zewnętrznymi (np. UPS), konfiguracja sterowników sieciowych,
 - archiwizacja danych z pamięci serwera i komputerów lokalnych oraz prowadzenie pełnej dokumentacji w tym zakresie,
 - aktualizacje zabezpieczeń systemów operacyjnych i ochrony antywirusowej,
 - zarządzanie kontami użytkowników i zasobami udostępnianych usług.
- 7) Serwis stacji roboczych pracujących w sieci obejmuje:
 - usuwanie awarii sprzętowych,
 - usuwanie skutków awarii oprogramowania,
 - konfigurację oprogramowania systemowego w tym: DOS, Windows, Office, aktualizacja zabezpieczeń antywirusowych, współpraca z urządzeniami zewnętrznymi
 - instalację i konfiguracja urządzeń dla nowych stanowisk.
- 8) Serwis sieci logicznej obejmuje (okablowanie strukturalne):
 - usuwanie uszkodzeń powodujących utratę zdolności transmisyjnej linii logicznej,
 - usuwanie uszkodzeń mechanicznych zakończeń linii (gniazda, wtyki).
- 9) Obsługa użytkowników systemów komputerowych
 - podejmowanie i zgłaszanie problemów dotyczących funkcjonowania systemów informatycznych i telekomunikacyjnych zgłaszanych przez użytkowników,
 - konsultacje w zakresie funkcjonowania oprogramowania biurowego,
 - konsultacje w zakresie bezpieczeństwa przechowywania i przesyłania informacji,
 - konsultacje w zakresie wdrażania i stosowania nowych rozwiązań i narzędzi informatycznych.
- 10) Dokumentacja
 - rejestr kopii (data wykonania, nośnik, uwagi, podpis)
 - rejestr uprawnień użytkowników np. każdy pracownik swoją kartą a w niej lista programów do czego dany pracownik ma uprawnienia i na jakich prawach .

Obowiązki Wykonawcy w zakresie gotowości serwisowej

1. Wykonawca zobowiązuje się do przystąpienia do rozpoznania i usuwania awarii w ciągu 2 godzin, w godzinach pracy biura Zamawiającego (w poniedziałek, wtorek, czwartek,

piątek w godzinach 7.00 – 15.00, licząc od momentu potwierdzonego zgłoszenia awarii do momentu reakcji.

2. Jeżeli usunięcie awarii okaże się niemożliwe do wykonania w czasie 24 godzin, Wykonawca w ramach swoich zasobów udostępni sprzęt zastępczy, który zastąpi uszkodzony sprzęt do czasu usunięcia usterki przez Wykonawcę lub wymiany uszkodzonego sprzętu na nowy zamówiony przez Zamawiającego.
3. Po ustaleniu przyczyny awarii, jeżeli zachodzi konieczność wymiany uszkodzonych części, Wykonawca jest zobowiązany złożyć zapotrzebowanie na zakup części u Zamawiającego lub uzyskać od Zamawiającego pisemną akceptację na zamówienie i wymianę przedmiotowych części we własnym zakresie.
4. Terminy prac związanych z usuwaniem awarii będą ustalane każdorazowo między Wykonawcą a Zamawiającym.
5. W przypadku domniemania lub podejrzenia, że wykonywanie czynności serwisowych może spowodować utratę danych, Wykonawca ma obowiązek powiadomić Zamawiającego o konieczności wykonania kopii danych lub uzyskać pisemne potwierdzenie, że taka kopia istnieje. Jeżeli kopia nie istnieje, to wówczas kopie wykonuje Wykonawca.
6. Wykonawca wyraża zgodę na realizację usunięcia usterki, jeżeli zajdzie taka konieczność, poza godzinami pracy biura Zamawiającego. Jeżeli termin usunięcia usterki następuje w dni wolne od pracy to wówczas wykonawca najpóźniej jeden dzień roboczy przed dniem wolnym informuje Zamawiającego o konieczności usunięcia awarii. Zamawiający jest zobowiązany do udostępnienia pomieszczeń pracownikowi Wykonawcy.
7. Wykonawca zastrzega sobie możliwość wykorzystania do prac specjalistycznych osób trzecich, w obecności Wykonawcy, ponosząc całkowitą odpowiedzialność za ich usługi wobec Zamawiającego, jak za swoje własne.
8. Pracownikom Wykonawcy zabroniony jest wgląd we wszelkiego rodzaju dokumenty, pisma i akta Zamawiającego, niezwiązane bezpośrednio z wykonaniem przedmiotu umowy.
9. Wykonawca zobowiązuje się do nie ujawniania osobom trzecim informacji podlegających ochronie na podstawie ustawy o ochronie danych osobowych. Tajemnica obowiązuje Wykonawcę zarówno w okresie trwania umowy jak i po jej wygaśnięciu.

§ 5

Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zapewni pracownikom Wykonawcy, dokonującym przeglądów i napraw swobodny dostęp do serwisowanych urządzeń i sieci oraz kontakt z personelem obsługi w godzinach każdorazowo uzgodnionych.
2. Zamawiający zobowiązany jest do eksploatacji sprzętu komputerowego w warunkach odpowiadających jego charakterystyce i zgodnie z jego przeznaczeniem.
3. Zamawiający zobowiązany jest do zabezpieczenia lokalnych sieci komputerowych, sprzętu komputerowego oraz osprzętu sieciowego poprzez umożliwienie dostępu wyłącznie osobom do tego uprawnionym.
4. Zamawiający jest zobowiązany do udostępnienia Wykonawcy metalowej szafy do przechowywania archiwaliów / wykonywane backupy danych serwerów/.

§ 6

Ograniczenie odpowiedzialności

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki ewentualnych uszkodzeń i awarii powstałych z przyczyn siły wyższej lub winy Zamawiającego. W przypadku tego typu uszkodzeń, koszty naprawy obciążają Zamawiającego.

§ 7

Wynagrodzenie

1. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 3, Zamawiający zapłaci wynagrodzenie ryczałtowe w netto miesięcznie + podatek VAT w wysokości zł – razem brutto zł (słownie: złotych)
2. Wynagrodzenie płatne będzie przez Zamawiającego w terminie 21 dni od daty zaakceptowania faktury, na konto Wykonawcy.
3. W przypadku zaistnienia konieczności wymiany uszkodzonych części lub wymiany elementów podlegających normalnemu zużyciu, koszty zakupu obciążają Zamawiającego.
4. W przypadku konieczności dostarczenia sprzętu do naprawy w serwisach gwarancyjnych, Wykonawcy przysługuje zwrot kosztów transportu odpowiednio do zasad rozliczania delegacji służbowych obowiązujących u Zamawiającego, na podstawie przedłożonej faktury.

§ 8

Czas trwania umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony od 01.01.2014 r. do 31 grudnia 2014 roku.

§ 9

Rozwiązanie umowy

W przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonywania umowy Zamawiający może od umowy odstąpić z zachowaniem 7 dniowego okresu wypowiedzenia.

§ 10

Kary umowne

1. W przypadku nienależytego wywiązania się Wykonawcy z warunków umowy, zapłaci on karę umowną w wysokości 5 % wynagrodzenia miesięcznego netto, określonego w §7 niniejszej umowy, za każdy dzień opóźnienia. Odsetki za zwłokę w płatności za faktury Wykonawcy są określone ustawowo.
2. W przypadku odstąpienia od umowy z winy Wykonawcy, Zamawiającemu przysługiwać będzie kara umowna w wysokości 20% wynagrodzenia miesięcznego netto określonego w §8 niniejszej umowy.

§ 11

Sprawy sporne.

1. Wszelkie kwestie sporne, które mogą wyniknąć w związku z realizacją umowy, strony deklarują rozstrzygać polubownie. W przypadku braku możliwości uzyskania ugody, sprawy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§ 12

Załączniki do umowy

1. Wykaz osób odpowiedzialnych za realizację niniejszej umowy ze strony Wykonawcy oraz telefonów kontaktowych stanowi Załącznik Nr 1 do umowy.
2. Wykaz osób upoważnionych do zgłaszania usterek w imieniu Zamawiającego stanowi Załącznik Nr 2 do niniejszej umowy.

3. Zmiana osób oraz telefonów określonych w załączniku 1 i 2 nie stanowi zmiany niniejszej umowy, jednakże wymaga pisemnej notyfikacji drugiej stronie umowy.

§ 13

Egzemplarze umowy

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

§ 14

Zmiany

Wszystkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności i będą dokonywane w formie aneksu do niniejszej umowy.

§ 15

Podpisy

.....
Zamawiający

.....
Wykonawca

ZAŁĄCZNIK NUMER 1 DO UMOWY SERWISOWEJ nr

Lista osób odpowiedzialnych za prowadzenie obsługi serwisowej ze strony przedsiębiorcy:

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

lp.	Imię i Nazwisko	Telefon, faks, poczta e-mail
1		
2		
3		

.....
Zamawiający

.....
Wykonawca