

Umowa serwisowa nr.....
z opcją START

zawarta w Warszawie dnia....., pomiędzy:

Spółką Ramzes Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, ul. Aleje Jerozolimskie 214, wpisanej do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Warszawie XIII Wydziału Gospodarczego Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 000007963 ,jako płatnik podatku od towarów i usług posiadająca numer ewidencji NIP: 527-10-30-866, Regon: 011178761, reprezentowaną przez Grażyna Sroczyńska – Prezes Zarządu Arkadiusz Przybylski – Wiceprezes Zarządu zwaną w dalszej części Umowy **Wykonawcą**

a

..... z siedzibą w, ul., wpisanej do pod nr.....,jako płatnik podatku od towarów i usług posiadająca numer ewidencji NIP....., reprezentowaną przez zwanym w dalszej części Umowy **Zamawiającym**

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych (e-Informatyk), obejmujących w szczególności:
 - a) konsultacje merytoryczne i funkcjonalne odnośnie programów z oferty Ramzes Sp. z o.o.
 - b) instalacje uaktualnień do programów do których klient Spółki

- Ramzes Sp. z o.o. nabył prawa,
- c) konfiguracje oprogramowania Ramzes Sp. z o.o.,
 - d) instalacje, reinstalacje systemów operacyjnych Windows z wykluczeniem Windows 95
 - e) administrowanie sieci lokalnej w tym:
 - kontrola działania serwerów i stacji roboczych co najmniej raz na tydzień i utrzymywanie ich parametrów konfiguracyjnych w stanie umożliwiającym poprawne ich działanie
 - aktualizacja definicji antywirusowych
 - uaktualnianie kont użytkowników oraz nadawanie uprawnień
 - konsultacje w zakresie rozwoju sieci, w tym systemów komputerowych
 - nadzór przy wykonywaniu kopii bezpieczeństwa
 - pomoc przy nowym zakupie oraz wymianie sprzętu komputerowego
 - audyty oprogramowania
2. Wykonawca może świadczyć dodatkowe usługi, inne niż wymienione pkt. 1, w ramach odrębnych zleceń, na warunkach każdorazowo uzgodnionych z Zamawiającym.

§ 2

Warunki świadczenia usługi

1. Usługi świadczone na podstawie niniejszej Umowy będą wykonywane w wymiarze godzinowym, nieprzekraczającym 4 godzin w miesiącu, których zakres obejmuje m.in. wizyty konsultantów Wykonawcy u Zamawiającego, oraz porady telefoniczne na rzecz Zamawiającego (START). W przypadku, gdyby Zamawiający przekroczył limit godzinowy, o którym mowa wyżej, możliwym jest skorzystanie przez Zamawiającego z usług Wykonawcy, określonych w § 1 niniejszej Umowy na zasadach ogólnych, według cennika za takie usługi obowiązującego u Wykonawcy, przy czym Zamawiającemu w takim przypadku przysługuje rabat w wysokości 20% cen objętych takim cennikiem.
2. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług serwisowych w tym udzielania porad telefonicznych od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00

do 16:30, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy (standardowy czas świadczenia usług).

3. Do korzystania z porad telefonicznych i mailowych upoważnione będą osoby, które podadzą numer identyfikacyjny niniejszej Umowy.
4. Godziny, w ramach których Zamawiający na podstawie niniejszej Umowy mógł żądać wykonania usług przez Wykonawcę, a niewykorzystane przez Zamawiającego w danym miesiącu, nie przechodzą na miesiąc następny.
5. Od wymiaru godzin wykupionych, ustalonego zgodnie z pkt. 1, Wykonawca odliczać będzie 30 minut, w każdym przypadku dojazdu do Zamawiającego w Warszawie bądź w jej okolicach, oddalonych nie więcej niż 10 km od siedziby Wykonawcy (czas dojazdu miejscowego).
6. Od wymiaru godzin wykupionych, ustalonego zgodnie z pkt. 1, Wykonawca odliczać będzie 1 godzinę, w każdym przypadku dojazdu do Zamawiającego na odległość powyżej 10 km od siedziby Wykonawcy, jednak nie większą niż 60 km. W przypadku, gdy koniecznym będzie dojazd do Zamawiającego na odległość powyżej 60 km strony ustalą zasady odpłatności za tę usług (czas dojazdu zamiejscowego).
7. Od wymiaru godzin wykupionych, ustalonego zgodnie z pkt. 1, Wykonawca odliczy każdorazowo w przypadku dojazdu do Zamawiającego i/lub wykonywania usług w godzinach innych niż objęte standardowym czasem świadczenia usług, dodatkowo 50% czasu, który został wykorzystany przez Wykonawcę na wykonanie tej usługi w czasie niestandardowym, ale nie mniej niż 1 godzinę.

§3

Prawa i obowiązki Stron

1. Zamawiający jest zobowiązany do ścisłego współpracowania z Wykonawcą w trakcie wykonywania usług objętych niniejszą Umową.
2. Zamawiający jest zobowiązany stosować się do wszelkich zaleceń Wykonawcy. Zalecenia będą spisywane w formie odrębnych dokumentów i podpisywane przez obie Strony niniejszej Umowy. Niezastosowanie się do zaleceń Wykonawcy przez Zamawiającego, zwalnia Wykonawcę od odpowiedzialności za poniesioną szkodę przez Zamawiającego.
3. Zamawiający zobowiązany jest przekazać Wykonawcy, na formularzu stanowiącym załącznik do niniejszej Umowy, swoje aktualne dane, wraz z

numerem telefonu, adresem e- mail, oraz wskazać osobę uprawnioną do kontaktów z Wykonawcą w jego imieniu.

4. Zamawiający, w celu realizacji usług objętych postanowieniami niniejszej Umowy, jest zobowiązany do:
 - a) posiadania łącza internetowego ISDN o przepustowości min 128 kbps,
 - b) posiadania łącza telefonicznego,
 - c) zainstalowania następującego oprogramowania:
 - GG v. 7.7.
 - Log meln
 - d) założenia użytkownika w sieci na potrzeby Wykonawcy,
 - e) posiadania system operacyjnego Windows z wykluczeniem Windows 95.
5. Zamawiający zobowiązany jest zgłosić awarię lub potrzebę wykonania jednej z usług przez Wykonawcę na podstawie niniejszej Umowy drogą telefoniczną: 022 335 98 57, lub mailową: ar@ramzes.pl, lub faxową: 022 335 99 73 w dni powszednie w godzinach od 8.00 do 16.30.
nr gg 123 26 062 - Bogusław Hutniczak
123 41 200 - Krzysztof Wower
123 86 510 - Andrzej Zaręba
6. Wykonawca zobowiązany jest do przystąpienia do wykonania usługi w czasie nieprzekraczającym 4 godziny od momentu zgłoszenia, w standardowych godzinach świadczenia usług przez Wykonawcę.
7. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia miesięcznych raportów świadczonych usług dla Zamawiającego obejmujących ilość wykorzystanych godzin, ilość dojazdów do Zamawiającego, czas dokonanego przez Zamawiającego zgłoszenia i czas świadczenia usług.
8. Wykonawca zastrzega sobie prawo, do wykonania wszelkich usług zdalnie, z zachowaniem należytej staranności i bezpieczeństwa. Wykonawca może odmówić wyjazdu do Zamawiającego w przypadku możliwości zdalnego wykonania usługi.
9. Czas wykonywania usług, o których mowa w § 1 niniejszej Umowy, będzie naliczany za każde rozpoczęte 20 minut świadczenia usługi.

Wynagrodzenie Wykonawcy

1. Za wykonanie usług, o których mowa w §1 niniejszej Umowy, Zamawiający zobowiązany jest zapłacić Wykonawcy zryczałtowane miesięczne wynagrodzenie w wysokości 200,00 zł netto + należny podatek VAT, na podstawie wystawionej z góry przez Wykonawcę faktury VAT.
2. Zamawiający może uiścić zryczałtowaną opłatę za usługi, o których mowa w § 1 niniejszej Umowy, za cały rok z góry, w wysokości stanowiącej równowartość 11-miesięcznego wynagrodzenia za świadczone przez Wykonawcę usługi na podstawie Umowy.
3. Faktura VAT za wykonaną usługę będzie wystawiana z góry z 7-dniowym terminem płatności liczonym od dnia wystawienia faktury.
4. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.

§5

Wejście w życie i rozwiązanie Umowy

1. Warunkiem rozpoczęcia przez Wykonawcę świadczenia usług na podstawie niniejszej Umowy jest zapłacenie przez Zamawiającego zryczałtowanego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 pkt. 1 Umowy zgodnie z wystawioną przez Wykonawcę fakturą VAT. Wykonawca rozpoczyna realizację przedmiotu Umowy z dniem rozpoczęcia pierwszego dnia miesiąca następującego po dniu zawarcia Umowy.
2. Umowa jest zawarta na czas nieokreślony.
3. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze Stron w formie pisemnej:
 - a) za trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia,
 - b) ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku naruszenia istotnych warunków Umowy. W szczególności za takie naruszenie uważa się nieterminowe regulowanie należności za wykonanie usług na podstawie niniejszej Umowy przez Zamawiającego.
4. Wykonawca przedstawia Zamawiającemu w formie pisemnej (aneks) propozycje zmiany niniejszej Umowy. Brak pisemnej informacji o nieprzyjęciu zaproponowanych zmian, w terminie dwóch tygodni od dnia ich przekazania, oznacza ich akceptację.

§ 6

Poufność

1. Strony niniejszej Umowy wzajemnie zobowiązują się do ochrony poufnych informacji, jakie uzyskają w ramach realizacji tejże Umowy. Okres ochrony poufnych informacji trwać będzie w czasie obowiązywania Umowy, a także przez 3 lata po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu. W ramach tej ochrony Strony nie ujawnią informacji poufnej jakiegokolwiek osobie trzeciej.
2. Informacji poufnej nie stanowi informacja, która jest:
 - powszechnie znana,
 - znana Stronie przed jej otrzymaniem od drugiej Strony Umowy,
 - otrzymana od osoby trzeciej bez zastrzeżenia poufności,
 - ujawniona jednej Stronie Umowy przez drugą Stronę Umowy bez narzucania obowiązku poufności,
 - ujawniona w zakresie wymaganym przez bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa,
 - ujawniona przez jedną Stronę Umowy za pisemną zgodą drugiej Strony Umowy.
3. Strony będą informować się wzajemnie o fakcie ujawnienia informacji poufnych wynikającym z wymogów bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
4. Materiały i informacje dostarczane przez Strony nie będą udostępnione nieuprawnionym osobom trzecim. Strony zobowiązują się pouczyć swoich pracowników, którzy w ramach swych obowiązków związani będą z realizacją niniejszej Umowy, o obowiązku i zasadach zachowania tajemnicy.
5. Strony zobowiążą swoich pracowników do przestrzegania przepisów o ochronie danych osobowych.

§ 7

Ograniczenie odpowiedzialności

1. Odpowiedzialność Wykonawcy za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie jego zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy ograniczona jest do odpowiedzialności za szkodę rzeczywiście poniesioną przez Zamawiającego, pozostającą w związku przyczynowym z niewłaściwym działaniem lub zaniechaniem Wykonawcy. Wykluczona jest odpowiedzialność Wykonawcy z roszczeń z tytułu utraconych korzyści przez Zamawiającego.

§ 8

Rozwiązywanie sporów

1. Strony będą dążyć do polubownego rozstrzygnięcia wszelkich, wynikłych w trakcie realizacji niniejszej Umowy, spraw spornych.
2. Sprawy sporne, nierozwiązane polubownie, będą poddawane rozstrzygnięciu sądowi miejscowo i rzeczowo właściwemu według siedziby Wykonawcy.

§ 9

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają pod rygorem nieważności formy pisemnej.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zamawiający

Wykonawca