

UMOWA SERWISOWA Nr/07
Asysty Technicznej/Wsparcia Technicznego
(„Umowa”)

zawarta dnia r. w Warszawie pomiędzy:

Starostwem Powiatu/ Urzędem Miasta/ Urzędem Gminy z siedzibą w, ul., reprezentowanym przez:

1. – Wójta / Prezydenta / Starostę
 2. – Zastępcę Wójta / Prezydenta / Starostę
- zwanym dalej: "Zamawiającym", a

..... z siedzibą przy ul., Warszawa , NIP , nr KRS wpisany w Sądzie rejonowym dla M. ST. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego; kapitał zakładowy spółki PLN,

reprezentowaną przez:

zwaną dalej: "Wykonawcą"

zwane każde z osobna **Stroną** lub łącznie **Stronami**

Definicje:

Podane poniżej terminy pisane w treści Umowy wielką literą rozumiane są w niniejszej Umowie zgodnie z podanymi poniżej definicjami:

Urząd	Urząd w którym będzie przeprowadzana Analiza i Wdrożenie eSODA. Jest to następujący urząd:dokładna nazwa urzędu..... dokładny adres urzędu..... Proszę podać dokładne nazwy i adresy wszystkich jednostek terenowych urzędu – jeśli je również obejmie wdrożenie. Jeśli będzie ich zbyt dużo należy je umieścić w Załączniku, a tutaj wskazać odniesienie do tego załącznika.....
Serwerownia	Pomieszczenie służące do przechowywania serwerów w Urzędzie
eSODA	Elektroniczny System Obiegu Dokumentów Administracyjnych
Sprawa	Sprawa urzędowa załatwiana w danym Urzędzie w ramach opracowanej Procedury Administracyjnej.
Procedura Administracyjna	Procedura opisująca proces załatwienia Sprawy w Urzędzie. Może być spisana i zatwierdzona w formie dokumentu lub używana w formie zwyczajowych uzgodnień na podstawie Instrukcji Kancelaryjnej.

Okno czasowe	Czas, a którym system e-Soda powinien być dostępny dla pracowników Urzędu. Okno czasowe zostało zdefiniowane w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy.
Awaria Krytyczna systemu eSODA	stan Platformy Sprzętowo-Programowej, mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, powodujący przerwę w działaniu Systemu lub jego składowych przez dłużej niż 10 minut. Awaria Krytyczna uniemożliwia czasową lub trwałą eksploatację i wykonywanie wszystkich przewidzianych funkcji systemu e-SODA.
Awaria systemu eSODA	stan Platformy Sprzętowo-Programowej, mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, niezgodny z założeniami określającymi poprawne działanie Systemu. Awaria uniemożliwia czasową lub trwałą eksploatację i wykonywanie części przewidzianych funkcji systemu e-SODA.
Usterka Bieżąca systemu eSODA	stan Platformy Sprzętowo-programowej, mający wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, odbiegający od założeń funkcjonowania Systemu, nie zakłócający rutynowej eksploatacji Systemu i czynności w pracy bezpośrednich użytkowników.
Błąd systemu eSODA	działanie Platformy Sprzętowo-Programowej, mające wpływ na poprawne funkcjonowanie Systemu lub jego składowych, odbiegające od zaplanowanego, spowodowane błędem oprogramowania lub wadą prac administracyjnych.

§1. Przedmiot Umowy

1. Na podstawie niniejszej Umowy Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Zamawiającego dodatkowych usług serwisowych Systemu Informatycznego eSODA,
2. W trakcie obowiązywania niniejszej Umowy Zamawiający jest uprawniony do korzystania z wszystkich aktualizacji i poprawek oprogramowania eSODA udostępnianych przez producenta systemu.

§2. Lista usług

Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Zamawiającego następującej listy usług:

1. Usuwanie błędów w działaniu oprogramowania eSODA , do których usuwania Wykonawca jest zobowiązany niniejszą Umową.
2. Dostarczanie i instalacja nowych wersji oprogramowania eSODA
3. Instalacja „dedykowanych modułów” opracowanych specjalnie na żądanie Zamawiającego (opracowanie dedykowany modułów na podstawie odrębnych zleceń/umów)
4. Uruchamianie kolejnych Spraw (obsługa Spraw) w systemie e-SODA
5. Wsparcie administracyjne systemu eSODA (pomoc w obszarach administracyjnych systemu eSODA)
6. (Opcjonalnie) Utrzymanie i wsparcie administracyjne platformy sprzętowej

§3. Warunki asysty technicznej

1. Zamawiający może wykorzystywać usługi opisane w paragrafie drugim w wymiarze:
 - a. dla konsultacji telefonicznych godzin miesięcznie
 - b. dla usług świadczonych u Zamawiającego godzin miesięcznie
 - c. dla usług wymagających prac analityczno/programistycznych Wykonawcy godzin miesięcznie
2. Czynności świadczone w siedzibie Wykonawcy lub Zamawiającego rozliczane są za każde rozpoczęte 30 min, natomiast wsparcie zdalne rozliczane jest za każde rozpoczęte 10 minut.
3. Zamawiający po przekroczeniu zakładanego miesięcznego limitu może zlecać wykonanie usług z paragrafu drugiego za pomocą osobnych zleceń. Koszt jednej godziny prac konsultacyjno/analityczno/programistycznych dla takiego zlecenia to ... PLN. Wykonawca może odrzucić zlecenie jeżeli nie akceptuje warunków tam zawartych.
4. W trakcie trwania niniejszej umowy Zamawiający będzie uruchamiał minimum (ilość) nowych Spraw miesięcznie
5. Wykonawca zobowiązuje się, że będzie aktualizował system eSODA pod kątem zgodności z obowiązującymi (oraz zmieniającymi się) przepisami prawa. Aktualizacja systemu będzie realizowana na podstawie niniejszej umowy.
6. Aktualizacja będzie realizowana na podstawie komponentów dostarczanych przez producenta systemu.
7. Wykonawca oświadcza, iż jako podmiot profesjonalny dołoży wszelkich starań, aby system eSODA był uaktualniany na bieżąco wraz ze zmianą otoczenia prawno-administracyjnego.

§4. Modyfikacja systemu

1. Zamawiający może we własnym zakresie zarządzać oraz wprowadzać własne modyfikacje do systemu eSODA.
2. Zamawiający zobowiązany jest do informowania Wykonawcy o zmianach konfiguracyjnych wprowadzonych do systemu e-SODA pod rygorem utraty Gwarancji. W takim przypadku utrata Gwarancji nie powoduje zaniechania płatności na rzecz Wykonawcy.
3. Gwarancja zostanie przywrócona od momentu przeanalizowania przez Wykonawcę wprowadzonych zmian ich wpływu na działanie systemu. Informacja o tym zostanie przekazana Zamawiającemu w formie pisemnej.
4. Zmiany konfiguracyjne oraz inne czynności administracyjne wykonywane za pomocą interfejsów WWW systemu eSODA nie wymagają autoryzacji przed ich wprowadzeniem.
5. Zmiany w kodzie aplikacji, konfiguracyjne systemu operacyjnego, konfiguracyjne systemu bazy danych wymagają autoryzacji
6. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieautoryzowanych zmiany opisanych w punkcie 3.
7. Autoryzacja polega na uzyskaniu od Wykonawcy akceptacji wprowadzanych zmian. Autoryzacja jest potwierdzana za pośrednictwem poczty elektronicznej wysłanej z adresu osoby upoważnionej do kontaktów w zakresie realizacji niniejszej umowy.

§5. Czasy reakcji

1. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Awarii Krytycznych lub uruchomienia rozwiązań zastępczych w ciągu Początek biegu terminu na usunięcie Awarii Krytycznej rozpoczyna się w momencie potwierdzenia przez Wykonawcę odbioru powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego, wysłanego za pomocą poczty elektronicznej na adres
2. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Awarii lub uruchomienia rozwiązań zastępczych w ciągu Początek biegu terminu na usunięcie Awarii rozpoczyna się w momencie potwierdzenia przez Wykonawcę odbioru powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego, wysłanego za pomocą poczty elektronicznej na adres
3. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Usterki Bieżącej lub uruchomienia rozwiązań zastępczych w ciągu Początek biegu terminu na usunięcie Usterki Bieżącej rozpoczyna się w momencie potwierdzenia przez Wykonawcę odbioru powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego, wysłanego za pomocą poczty elektronicznej na adres
4. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia Błędu lub uruchomienia rozwiązań zastępczych w ciągu Początek biegu terminu na usunięcie Błędu rozpoczyna się w momencie potwierdzenia przez Wykonawcę odbioru powiadomienia Wykonawcy przez Zamawiającego, wysłanego za pomocą poczty elektronicznej na adres
5. Wykonawca zobowiązuje się do potwierdzania powiadomień, o których mowa w punktach 1,2,3,4 niniejszego ustępu za pomocą poczty elektronicznej wysyłanej na, w ciągu minut od momentu otrzymania powiadomienia od Zamawiającego.
6. Zgłoszenia mogą być przesyłane 24 godziny na dobę. Jeżeli zgłoszenie było złożone poza Godzinami Pracy Wykonawcy jako czas zgłoszenia traktuje się pierwszy dzień roboczy po dacie zgłoszenia.
7. Wykonawca przyjmuje zgłoszenia w dni robocze w godzinach 8-16 („Godziny Pracy Wykonawcy”)
8. Wykonawca zobowiązuje się, że sumaryczny czas trwania Awarii Krytycznych („Czas Awarii Krytycznych”) oraz przerw technicznych, w ciągu miesiąca (w trakcie Okna Czasowego) nie będzie przekraczał ...% całkowitej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym. W przypadku, gdy sumaryczny czas trwania Awarii Krytycznych oraz przerw technicznych, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym przekroczy ... % całkowitej liczby godzin w danym miesiącu kalendarzowym, Zamawiającemu przysługuje prawo do rozwiązania Umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia. Czas awarii i jego sumy miesięczne mierzy się z dokładnością co do 1 sekundy.
9. Wykonawca poinformuje wyczerpująco Zamawiającego o przyczynie, skutkach i prawdopodobnym czasie trwania awarii.

§6. Termin Umowy

1. Umowa zawarta jest na czas nieokreślony.

§7. Płatności

1. Zryczałtowany miesięczny koszt przedmiotu Umowy wynosi zł netto (słownie: powiększony o należny w dniu wystawienia faktury podatek VAT w wysokości 22%.
2. Wynagrodzenie w wysokości wyżej określonej będzie płatne miesięcznie, na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę na początku każdego miesiąca i płatne w terminie do 14 dnia każdego miesiąca, na konto bankowe Wykonawcy

§8. Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązany jest do zapewnienia Wykonawcy właściwego dostępu do sprzętu na czas niezbędny do wykonania naprawy w uzgodnionych ze Wykonawcą godzinach. Czas Awarii Krytycznej liczony jest od momentu zapewnienia wyżej wspomnianych dostępuów.

§9. Zmiany do Umowy

1. Wszelkie zmiany, uzupełnienia oraz rozszerzenia Umowy lub jej składników wymagają dla swej ważności zgody obydwu Stron, wyrażonej w pisemnym aneksie do Umowy.
2. Strony uzgadniają, że w sprawach nie uregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.

§10. Rozwiązanie Umowy

1. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia liczone od pierwszego dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym miało miejsce skuteczne doręczenie wypowiedzenia.
2. Wypowiedzenie musi mieć formę pisemną pod rygorem nieważności.
3. Wypowiedzenie rozumie się za skutecznie doręczone w dniu, w którym zostało doręczone do siedziby Wykonawcy lub Zamawiającego w formie pisemnej za pomocą poczty (list polecony za potwierdzeniem odbioru) lub jako przesyłka kurierska.

§11. Postanowienia końcowe

1. Strony postanawiają, iż ze strony Wykonawcy osobą upoważnioną do kontaktów z Zamawiającym w zakresie realizacji niniejszej Umowy będzie:

..... e-mail:

ze strony Zamawiającego osoba upoważnioną do kontaktów z Wykonawcą w zakresie realizacji niniejszej Umowy będzie:

..... email:

2. Strony niniejszej Umowy wskazują następujące adresy do doręczeń

Wykonawca :

.....

Zamawiający:

.....

3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Zleceniobiorca

Zleceniodawca