

**Umowa nr ...../.....**

**na prowadzenie asysty systemu GW-MAX dla Gminnego  
Zakładu Gospodarki Komunalnej w Żórawinie na okres 24  
miesiący**

**zawarta dniu ..... roku.**

pomiędzy

Gminą Żórawina – Gminnym Zakładem Gospodarki Komunalnej w Żórawinie z siedzibą w Żórawinie przy ul. Młyńskiej 9. NIP: 8961426299, REGON: 0200473740, reprezentowanym przez Dyrektora GZGK Bartłomieja Dytwińskiego, zwanego dalej Zleceniodawcą

a

.....

Reprezentowana przez .....

zwany/a dalej Zleceniobiorcą.

## §1

### PRZEDMIOT UMOWY

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy usług serwisowych oprogramowania Gw-Max.
2. Zleceniobiorca w okresie trwania umowy zobowiązuje się do zapewnienia asysty oprogramowania zainstalowanego w następujących lokalizacjach: ul. Młyńska 9, Węgry, 55-020 Żórawina

## §2

### OBOWIĄZKI ZLECENIOBIORCY W OKRESIE TRWANIA UMOWY SERWISOWEJ

1. Zleceniobiorca będzie utrzymywał w gotowości środki łączności przy pomocy których wyznaczeni pracownicy Zleceniodawcy będą mogli rejestrować zgłoszenia serwisowe
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń serwisowych na każde zgłoszenie Zleceniodawcy zgodnie z ustalonym czasem reakcji.
3. Realizacja zlecenia ma zmierzać do przywrócenia prawidłowego funkcjonowania oprogramowania, sporządzenia nowego szablonu dokumentu, wydruku, filtra lub innych zgłoszeń przez Zamawiającego oraz

zapobieżenie powstaniu strat ekonomicznych związanych z przestojem pracy Zleceniodawcy w przypadku jakichkolwiek awarii oprogramowania.

4. Zleceniobiorca zobowiązuje się do udzielania porad technicznych odnośnie zainstalowanego oprogramowania Gw-Max.
5. Każdorazowo po zakończeniu prac nad zgłoszenie serwisowym Zleceniobiorca sporządzi protokół z wykonania usług serwisowych z uwzględnieniem wykorzystanych roboczo-godzin.
6. Dane i informacje zgromadzone na nośnikach urządzeń komputerowych Zleceniodawcy zostaną objęte tajemnicą zgodnie z przepisami prawa. Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z Umowy w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy usunięcie wady lub usterki wiąże się z ryzykiem utraty danych, Zleceniobiorca zobowiązany jest poinformować o tym Zleceniodawcę przed przystąpieniem do usuwania wady lub usterki oraz umożliwić Zleceniodawcy dokonanie kopii zapasowych danych.

### §3

#### ZASADY PODEJMOWANIA ZLECENIA SERWISOWEGO

1. Zlecenie serwisowe w siedzibie Zleceniodawcy zostanie podjęte w przypadku niemożności rozwiązania problemu zdalnie, tj. drogą telefoniczną lub przez Internet. Koszty dojazdu ponosi Zleceniobiorca.
2. Świadczenie usług kompleksowej asysty technicznej na rzecz Zleceniodawcy odbywa się w dni powszednie (poniedziałek - piątek) w godzinach od 7:00 do 16:00.
3. Czas reakcji Zleceniobiorcy na rzecz Zleceniodawcy będzie natychmiastowy, a najpóźniej do następnego dnia roboczego do godziny 10:00.
4. Przystąpienie do prac związanych z realizacją zlecenia serwisowego będzie następowało jedynie na podstawie zgłoszenia serwisowego wykonanego przez osoby do tego upoważnione.
5. W dniu podpisania umowy wskazanymi osobami do dokonania zgłoszenia serwisowego są:
  - .....
6. Zgłoszenia serwisowego należy dokonywać drogą telefoniczną na numer ..... lub elektroniczną, tj. poprzez wysłanie wiadomości e-mail na adres ..... Zleceniobiorca prowadzić będzie dyżur telefoniczny pod następującymi numerami telefonów: .....
7. Zmiana przedstawicieli oraz osób wskazanych Stron nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga pisemnego lub mailowego powiadomienia drugiej Strony pod rygorem nieważności.
8. Podjęcie przez Zleceniobiorcę prac nad zgłoszeniem serwisowym nastąpi w dniu zgłoszenia problemu, zapotrzebowania na wydruk itp.

### §4

#### OBOWIĄZKI ZLECENIODAWCY W OKRESIE TRWANIA UMOWY SERWISOWEJ

Zleceniodawca zobowiązuje się do:

1. Utrzymywanie w gotowości środków łączności przy pomocy których wyznaczeni pracownicy Zleceniodawcy będą mogli rejestrować zgłoszenia serwisowe.
2. Utrzymanie systemu komputerowego w stanie niezbędnym do prawidłowego funkcjonowania oraz eksploatacji zgodnie z zaleceniami producenta.
3. Niezwłocznego zawiadamiania Zleceniobiorcy o wszelkich nieprawidłowościach, a także niezwłocznego powiadomienia o usuniętej, a zgłoszonej wcześniej Zleceniobiorcy usterce.
4. Posiadanie aktualnej kopii bezpieczeństwa danych.
5. W przypadku prac wykonywanych zdalnie Zleceniodawca powinien udostępnić stały, zdalny dostęp do serwera lub innego komputera w firmie, na którym będzie zainstalowane oprogramowanie.

## §5

### POUFNOŚĆ I BEZPIECZEŃSTWO DANYCH

1. Zleceniobiorca zobowiązany jest do zapewnienia pełnej poufności i bezpieczeństwa danych Zleceniodawcy.
2. Obowiązek zachowania w tajemnicy danych Zleceniodawcy, dotyczy wszelkich informacji, które Zleceniobiorca uzyska w trakcie, w związku lub przy okazji realizacji Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego.
3. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za zapobieganie ujawnieniu jakichkolwiek informacji otrzymanych od Zleceniodawcy w przynajmniej takim zakresie, w jakim postępuje w celu zabezpieczenia i ochrony własnych informacji poufnych, przy czym, działania Zleceniobiorcy muszą gwarantować odpowiednią ochronę przeciwko nieupoważnionemu ujawnieniu, kopiowaniu lub wykorzystaniu jak również odpowiednią ochroną przed udostępnieniem ich osobom nieupoważnionym. Kopie lub reprodukcje nie będą wykonywane, chyba, że w zakresie zasadnie niezbędnym dla realizacji celu Umowy dla potrzeb Zleceniodawcy.
4. W przypadku utraty lub nieprawidłowego ujawnienia informacji poufnych, Zleceniobiorca powiadomi Zleceniodawcę o tym fakcie.
5. Po rozwiązaniu niniejszej Umowy Zleceniobiorca zobowiązany jest do zwrotu wszystkich otrzymanych materiałów, danych lub informacji w takiej formie, w jakiej je otrzymał oraz do zwrotu wszelkich kopii w tym także do trwałego usunięcia takich informacji z pamięci komputera.
6. W przypadku naruszenia obowiązku zachowania poufności informacji przez Zleceniobiorcę lub osoby o których mowa w ust. 3 Zleceniodawca może żądać kary umownej w wysokości 10% wartości umowy za każdy przypadek naruszenia, z prawem dochodzenia odszkodowania przekraczającego jej wysokość na zasadach ogólnych.
7. Powyższe postanowienia nie wyłączają postanowień przepisów szczególnych powszechnie obowiązującego prawa, nakładających obowiązek ujawnienia informacji we wskazanym tymi przepisami zakresie.

## §6

### OPLATY

1. Zleceniodawca zobowiązuje się do uiszczania Zleceniobiorcy za wykonanie przedmiotu umowy, wynagrodzenia w wysokości ..... (netto) za roczny pakiet 40 godzin zgodnie z załącznikiem nr. 1 do umowy płatne do 14 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury.
2. W przypadku wykorzystania pakietu godzinowego Zleceniobiorca dokona rozliczenia otrzymanego zgłoszenia serwisowego w oparciu o cenę za 1h asysty zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy tj..... zł/h netto
3. Opłata, o której mowa w punkcie 1 obejmuje: zapewnienie gotowości świadczenia usług serwisowych podejmowanie zleceń serwisowych oraz kompleksowa obsługa w zakresie tworzenia zleconych przez Zleceniodawcę zadań (m. in. dokonywanie aktualizacji systemu, dostosowania funkcjonalności systemów pod indywidualne potrzeby Zleceniodawcy itp.) w okresie 24 miesięcy. W wykupionym pakiecie godzin zawarty jest każdy rodzaj wsparcia serwisowego, polegający na podjęciu działań przez Zleceniobiorcę.
4. Pakiet godzin ustalony w ust. 1 dotyczy prac wykonywanych osobiście lub zdalnie, po wcześniejszym uzgodnieniu (e-mailowo lub telefonicznie) z przedstawicielem Zamawiającego. W przypadku gdy Zleceniodawca nie wykorzysta wszystkich godzin z wykupionego pakietu w czasie każdego roku trwania umowy godziny przepadają – nie przechodzą na kolejny okres roczny.
5. Zleceniodawca zobowiązuje się do wykupienia pakietu min. 40 godzin w każdym roku obowiązywania umowy.
6. W przypadku rozwiązania umowy przez Strony, Zleceniobiorca zwróci koszty za niewykorzystany pakiet godzin dla Zleceniodawcy.
7. Czas poświęcony na realizację każdorazowego zlecenia serwisowego (konsultacje telefoniczne, wsparcie przy obsłudze systemów, modyfikacje funkcjonalności, modyfikacje wydruków itp.) podejmowanego przez Zleceniobiorcę będzie naliczany w zaokrągleniu w górę do pełnych kwadransów.

## §7

### CZAS TRWANIA UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta na okres od 01.08.2023 r. do 31.07.2025 r.;
2. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania umowy bez podania przyczyny, przy zachowaniu 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia;
3. Zleceniobiorca zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - a) niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zleceniodawcę obowiązków, o których mowa w §5;
4. Zleceniodawca zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Zleceniobiorcę obowiązków wskazanych w umowie, w tym w wypadku opóźnienia w realizacji przedmiotu umowy.

5. Wszelkie zmiany treści umowy wymagają formy pisemnej w postaci aneksu do niniejszej umowy pod rygorem nieważności po uprzednim uzgodnieniu tego faktu przez obie ze stron.

## §8

### SPOSÓB ZGŁASZANIA I REALIZACJI REKLAMACJI

1. Wszelkie reklamacje związane z wykonaniem niniejszej Umowy Zleceniodawca winien zgłaszać na piśmie w terminie 14 dni od daty zaistnienia zdarzenia;
2. Czas na rozpatrzenie reklamacji wynosi 14 dni od daty jej zgłoszenia.

## §9

### POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. Zleceniobiorca nie będzie pobierał z puli pakietu godzin czasu potrzebnego na rozwiązanie błędów i problemów będących następstwem ingerencji Zleceniobiorcy.
2. Zleceniobiorca nie odpowiada za szkody wynikłe z powodu
  - a) nieprawidłowej obsługi urządzeń komputerowych przez Zleceniodawcę (w szczególności związaną z tym utratą danych);
  - b) ingerencji osób trzecich;
  - c) konsekwencji działania sił wyższych;
3. Wszelkie spory, które mogą wyniknąć w związku z niniejszą Umową będą rozpatrywane przez Sąd właściwy dla miejsca siedziby Zleceniobiorcy;
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego;
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

.....  
Pieczeńć i podpis Zleceniodawcy

.....  
Pieczeńć i podpis Zleceniobiorcy

Załącznik nr 1 – Formularz oferty  
Załącznik nr 2 – Klauzula RODO