

Ren Błonski
05.06.2017

Umowa Świadczenia Serwisu

Zawarta w dniu 02.05.2017r. w Warszawie pomiędzy:

Gmina Winnica z siedzibą 06-120 Winnica, ul. Pułtуска 25, NIP 5681545340
zwanym w dalej „Zamawiającym”

reprezentowanym przez:

Mariusz Kowalewski - Wójt Gminy Winnica

a

Sands Service & Support Sp z o. o. z siedzibą w Warszawie, ul. Głogowska
16, 01-743 Warszawa, KRS 0000170769 NIP 5252283980 REGON 015584883
zwaną dalej „Wykonawcą”

reprezentowaną przez

Andrzej Szczepański – Prezes

zwanych w łącznie w umowie „Stronami”



W związku z zaakceptowaniem oferty z dnia 10.04.2017 Dotyczącej rozszerzenia gwarancji dla serwerów dostarczonych przez Urząd Marszałkowski w projektach BW i EA, została zawarta umowa następującej treści:

§ 1 Definicje

Ilekróć w umowie jest mowa o:

1. **Zgłoszeniu serwisowym** – należy przez to rozumieć poinformowanie Wykonawcy o zaistniałym wydarzeniu powodującym konieczność podjęcia przez niego działań zmierzających do przywrócenia poprawnego funkcjonowania sprzętu określonego w załączniku nr 1 do umowy;
2. **Dniu roboczym** – należy przez to rozumieć dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
3. **Serwisie** – należy przez to rozumieć czynności wykonywane przez Wykonawcę, związane z realizacją przedmiotu umowy.
4. **Serwisancie** – należy przez to rozumieć osobę świadczącą w imieniu Wykonawcy usługi objęte przedmiotem umowy;
5. **Awarii** – należy przez to rozumieć sytuację uniemożliwiającą poprawne działanie urządzenia, tj. zaprzestanie działania serwera, definiowaną, jako brak możliwości świadczenia i udostępniania danych na potrzeby usług informatycznych przez okres dłuższy niż 2 godziny;

6. **Usterce** – należy przez to rozumieć sytuację powodującą obniżenie sprawności urządzenia nie wpływające na jego funkcjonowanie;
7. **Sprzęcie** – należy przez to rozumieć urządzenia serwerowe Dell PE T610 wraz z UPS Dell 1000 działające w projektach UMWM – BW i EA;
8. **Czasie reakcji serwisu** – należy przez to rozumieć czas, w jakim Zamawiający otrzyma powiadomienie o rozpoczęciu prac przez Wykonawcę w celu przywrócenia działania sprzętu określonego w załączniku nr 1 do umowy;

§ 2 Przedmiot umowy

Przedmiotem umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisu pogwarancyjnego, usuwanie zgłoszonych awarii i usterek dla urządzeń serwerowych Zamawiającego wykazanych w załączniku nr 1 do umowy.

§ 3 Termin realizacji umowy

Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług Serwisu, o którym mowa w § 1, od dnia zawarcia umowy przez okres 12 miesięcy.

§ 4 Warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi Serwisu zdalnie lub jeżeli nie będzie to możliwe, w miejscu lokalizacji Sprzętu.
2. Wykonawca zobowiązuje się do ponoszenia kosztów związanych z naprawą i uruchomieniem Sprzętu.
3. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług Serwisu z należytą starannością z uwzględnieniem ogólnie przyjętych i stosowanych standardów i procedur przy tego rodzaju usługach.
4. Wykonawca zobowiązuje się do usuwania awarii i usterek wyłącznie przez odpowiednio przeszkolonych pracowników, zgodnie z procedurami, o których mowa w ust.6 niniejszego paragrafu.
5. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia przedmiotu umowy na każde Zgłoszenie serwisowe Zamawiającego.
6. Procedura postępowania w przypadku Zgłoszenia serwisowego:
 - 6.1. Formalne potwierdzenie Zgłoszenia serwisowego stanowi przesłany przez Zamawiającego do Wykonawcy formularz „Protokołu Zgłoszenia serwisowego” na adres email **serwisum@sands.pl** Wzór „Protokołu Zgłoszenia serwisowego” stanowi załącznik nr 2 do umowy.

- 6.2. Termin naprawy biegnie od momentu wysłania przez Wykonawcę potwierdzenia otrzymania od Zamawiającego formularza „Protokołu Zgłoszenia serwisowego”.
- 6.3. Wykonawca gwarantuje, że czas reakcji Serwisu (konsultacja telefoniczna) na Zgłoszenie serwisowe nie będzie dłuższy niż 1 dzień roboczy od momentu dokonania zgłoszenia. Przez konsultację techniczną potwierdzającą otrzymanie zgłoszenia, rozumie się kontakt przedstawiciela Wykonawcy z przedstawicielem Zamawiającego telefonicznie lub drogą elektroniczną.
- 6.4. Wykonawca podejmie działania serwisowe w zależności od typu awarii, zgodnie z czasem reakcji określonym w załączniku nr 1 do umowy. Niezależnie od podanych w nim maksymalnych czasów reakcji Wykonawca będzie starał się przywrócić działanie Sprzętu w możliwie najszybszym czasie.
- 6.5. W przypadku, gdy usunięcie problemu okaże się szczególnie skomplikowane, czas reakcji może ulec przedłużeniu o czas uzgodniony przez obie Strony;
- 6.6. Wykonawca prowadzi rejestr usług zawierający informację: kiedy otrzymano zgłoszenie, jaki był czas reakcji oraz sposób usunięcia usterek i awarii
7. Strony zobowiązują się do wzajemnego przekazywania sobie niezwłocznie wszelkich informacji mogących mieć wpływ na realizację umowy.
8. Zamawiający umożliwi przedstawicielom Wykonawcy dostęp do Sprzętu, w tym w razie konieczności do części systemu chronionej hasłami dostępu, w celu dokonania testów i analiz dotyczących pracy Sprzętu.

§ 5 Przedstawiciele stron

- 1) Do bieżącej współpracy w zakresie wykonywania niniejszej umowy, w tym w szczególności do Zgłoszeń serwisowych i podpisywaniu protokołów z realizacji Serwisu, upoważnione są następujące osoby: Po stronie Zamawiającego:
 - a.mail.....tel.....
 - b.mail.....tel.....
 - c.mail.....tel.....
 - d.mail.....tel.....
2. Zmiana osób upoważnionych do dokonywania uzgodnień w trakcie realizacji umowy wymaga poinformowania drugiej Strony na piśmie i nie stanowi zmiany umowy.

§ 6 Cena przedmiotu umowy i warunki płatności

1. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 1 Wykonawca otrzyma łączne wynagrodzenie w wysokości **6200 zł (netto)** słownie (sześć tysięcy dwieście złotych) powiększone o należny wystawienia faktury podatek VAT.
2. Wynagrodzenie Wykonawcy obejmuje wszystkie koszty poniesione przez niego w związku z realizacją umowy oraz wynikające z przepisów prawa.
3. Płatność w/w wynagrodzenia będzie realizowana przez Zamawiającego jednorazowo i nastąpi w terminie do 14 dni od daty dostarczenia przez Wykonawcę prawidłowo wystawionej faktury VAT, na rachunek Wykonawcy podany na fakturze.
4. Za dzień wypłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
5. W przypadku, gdy Wykonawca nie będzie mógł zrealizować przedmiotu umowy przez cały okres, o którym mowa w § 3 zwróci Zamawiającemu wynagrodzenie proporcjonalnie za czas nie świadczenia Serwisu licząc 1/12 wynagrodzenia za każdy miesiąc nie świadczenia usługi. Wykonawcy przysługiwało będzie wówczas wynagrodzenie tylko za zrealizowaną część umowy.

§ 8 Kary umowne

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działanie lub zaniechanie działań osób, które kieruje do realizacji niniejszej umowy jak za własne działanie i zaniechanie.
2. W przypadku odstąpienia Wykonawcy od realizacji umowy z przyczyn nieleżących po stronie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany jest zapłacić karę umowną w wysokości 10% całkowitej wartości umowy.
3. W przypadku opóźnienia czasów reakcji Serwisu na Zgłoszenie, określonych w załączniku nr 1 do umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 0,1% za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia terminu wykonania usługi, chyba, że przyczyny opóźnienia leżą po stronie Zamawiającego.
4. Kara, o której mowa w ust. 3, nie ma zastosowania, w sytuacji, gdy usunięcie awarii nie jest możliwe ze względu na okoliczności, na które Wykonawca nie ma wpływu. Przypadki takie będą oddzielnie rejestrowane a sposób likwidacji awarii konsultowany przez Strony.
5. Kary umowne przewidziane w niniejszym paragrafie obowiązują niezależnie od siebie.
6. Zapłata przez Wykonawcę kar umownych z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, nie wyłącza prawa Zamawiającego do dochodzenia odszkodowania przewyższającego ustalone powyżej kary umowne na zasadach ogólnych.

§ 9 Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający może odstąpić od części lub całości umowy w przypadkach określonych w przepisach obowiązującego prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego.
2. Zamawiający może odstąpić od części lub całości umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, w szczególności, gdy:
 - 2.1. Dotychczasowy przebieg prac wskazywać będzie, że nie jest prawdopodobne należyte wykonanie umowy lub jej części w umówionym terminie;
 - 2.2. Wykonawca nienależycie wykonuje umowę, w szczególności nie stosuje się do uwag Zamawiającego lub narusza inne postanowienia umowy i w przypadku, gdy po upływie 7 dni od wezwania przez Zamawiającego do zaniechania przez Wykonawcę naruszeń postanowień umowy i usunięcia ewentualnych skutków naruszeń, Wykonawca nie zastosuje się do wezwania.
3. Zamawiający może odstąpić od umowy w razie zaistnienia okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy. W tym przypadku Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu należytego wykonania tylko części umowy. Pozostałe wynagrodzenie jest zobowiązany zwrócić Zamawiającemu.
4. Prawo odstąpienia Zamawiający może wykonać w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach, o których mowa w niniejszym paragrafie.
5. Odstąpienie od umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wymaga uzasadnienia.

§ 10 Zmiany umowy

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający przewiduje możliwość zmian postanowień niniejszej umowy w przypadkach, gdy:
 - 2.1. Nastąpi zmiana powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację przedmiotu umowy;
 - 2.2. Niezbędna jest zmiana sposobu wykorzystania zobowiązania, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego oraz konieczna w celu prawidłowego wykonania przedmiotu umowy;
 - 2.3. Niezbędna jest zmiana terminu realizacji umowy w przypadku zaistnienia okoliczności lub zdarzeń uniemożliwiających realizację umowy w wyznaczonym terminie, na które Strony nie miały wpływu;

- 2.4. W zakresie zmniejszenia wynagrodzenia Wykonawcy, w sytuacji, gdy konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy.

§ 11 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany niniejszej umowy muszą być dokonane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Strony deklarują, iż w razie powstania jakiegokolwiek sporu wynikającego z interpretacji lub wykonania umowy, podejmą w dobrej wierze negocjacje w celu rozstrzygnięcia takiego sporu. O ile rozwiązanie takiego sporu nie powiedzie się, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie sadu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.
3. Umowa wchodzi w życie w dniu jej podpisania przez Strony.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową stosuje się w szczególności przepisy ustawy Pzp oraz Kodeksu cywilnego.
5. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
6. Wskazane załączniki stanowią integralną część umowy:
 - 6.1. Załącznik nr 1 – lokalizacja sprzętu, znajdujące się w niej urządzenia podlegające Serwisowi oraz czasy reakcji na zgłoszenie serwisowe i naprawę.
 - 6.2. Załącznik nr 2 – formularz zgłoszenia awarii;

Zamawiający
WOJT
.....
mgr Mariusz Kowalewski

SKARBNIK GMINY
mgr inż. Waldemar Błotnicki

Wykonawca
Andrzej Szczepański
.....
Prezes Zarządu

Sands Service & Support sp. z o.o.
ul. Głogowska 16. 01-743 Warszawa
NIP 5252283980. REGON 015584883

Załącznik nr. 1 do umowy serwisowej z dnia *02.05.2017*

lokalizacja sprzętu, znajdujące się w niej urządzenia podlegające
Serwisowi oraz czasy reakcji na zgłoszenie serwisowe i naprawę

Lp.	Nazwa	TAG NR.	Serwis	Lokalizacja
1.	Serwer PT T610 + UPS Dell 1000	474K45J	12 miesięcy second business day and keep your hard drive	ul. Pułtуска 25, 06-120 Winnica
2.	Serwer PT T610 + UPS Dell 1000	574K45J	12 miesięcy second business day and keep your hard drive	ul. Pułtуска 25, 06-120 Winnica

Zamawiający

mgr Mariusz Kowalewski

Wykonawca

Andrzej Szczepański
.....
Prezes Zarządu

Sands Service & Support sp. z o.o.
ul. Głogowska 16, 01-743 Warszawa
NIP 5252283980, REGON 015584883

Region 01528080 REGION 01528080
01-743 Warszawa
Service & Support sp. z o.o.