UMOWA SERWISOWA

została zawarta umowa o poniższej treści, która będzie obowiązywać od dnia …………………….**.**

**§ 1**

**[Przedmiot i cel umowy]**

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest zobowiązanie **Serwisanta** (osób wymienionych w**załączniku nr 3** do niniejszej umowy) do stałego świadczenia na rzecz **Zleceniodawcy** usług w zakresie serwisu **Systemu Symfonia ERP** (zwanego dalej **Systemem**), zainstalowanego w siedzibie **Zleceniodawcy**, w zamian za zapłatę wynagrodzenia w zakresie:

* zarządzania danymi pracowników,
* wsparcia przy naliczaniu wynagrodzeń,
* wsparcia księgowości,
* wsparcia przy awariach systemu,
* zapewnienia wymiany danych między modułami Symfonia ERP,
* szkolenia pracowników Zamawiającego,
* innych prac związanych z systemem Symfonia ERP.

1. **System** o jakim mowa w **ust. 1** obejmuje aplikacje wyszczególnione w **załączniku nr 1.**

**§ 2**

**[Oświadczenia Stron]**

1. **Serwisant** oświadcza, że jest płatnikiem podatku od towarów i usług (VAT).
2. **Serwisant** oświadcza, że jest przedsiębiorcą, który profesjonalnie zajmuje się wykonywaniem usług m. in. w zakresie projektowania, tworzenia, outsourcingu oraz usuwania usterek systemów oprogramowania komputerowego.
3. **Zleceniodawca** upoważnia niniejszym **Serwisanta** do wystawiania faktur VAT bez jego podpisu.
4. **Zleceniodawca** upoważnia osoby określone w **załączniku nr 2** do komunikowania się z **Serwisantem** w sytuacjach objętych przedmiotem umowy.
5. **Serwisant** udostępnia listę serwisantów określonych w **załączniku nr 3** przydzielonych do obsługi w jego imieniu sytuacji objętych przedmiotem niniejszej umowy.
6. Za licencje na całość oprogramowania zainstalowanego na komputerach objętych niniejszą umową odpowiada **Zleceniodawca**.

**§ 3**

**[Zobowiązania Serwisanta]**

1. Serwisant zobowiązany jest do usuwania nieprawidłowości i błędów pracy Systemu oraz wykonywania prac, zmierzających do zapewnienia Zleceniodawcy i użytkownikom końcowym możliwości prawidłowego korzystania z systemu, w drodze:  
   1. konsultacji telefonicznych w zakresie pojawiających się problemów z prawidłowym funkcjonowaniem Systemu.
   2. wizyt w siedzibie Zleceniodawcy w celu usunięcia pojawiających się problemów z prawidłowym funkcjonowaniem Systemu.
   3. wykonywania usług za pomocą zdalnego połączenia się z siedzibą Zleceniodawcy.
   4. konsultacji za pośrednictwem poczty elektronicznej, zwanej dalej e-mail.
2. Wykonywanie usług za pomocą zdalnego łączenia się jest możliwe tylko w sytuacjach, w których Zleceniodawca zapewni Serwisantowi taki dostęp. Zleceniodawca zapewni zdalny dostęp na koszt własny.
3. Serwisant będzie dokonywał serwisu Systemu objętego załącznikiem nr 1.
4. Serwisant przy wykonywaniu usług, o których mowa w ust. 1 ma prawo do korzystania z usług podwykonawców zaakceptowanych przez Zleceniobiorcę
5. Do obowiązków Serwisanta nie należy usuwanie nieprawidłowości pracy programów (aplikacji), wynikających z błędów w kodzie źródłowym, które nie są własnością Serwisanta (prawa autorskie).
6. Serwisant nie odpowiada za ewentualne szkody wynikające z korzystania z Systemu. Do umowy została dołączona umowa licencyjna Sage Sp. z o. o. – producenta aplikacji Symfonia ERP, która opisuje warunki użytkowania aplikacji (załącznik nr 4).

**§ 4**

**[Zobowiązania Zleceniodawcy]**

1. Zleceniodawca zobowiązany jest do przekazywania zgłoszeń do osób i w sposób wskazany w załączniku nr 3.
2. Zleceniodawca odpowiada za obsługę Systemu, która polega między innymi na rozpoznawaniu i zgłaszaniu wszystkich błędów oraz sytuacji, które mogą świadczyć o błędnym działaniu Systemu.

**§ 5**

**[Sposób rozliczania i świadczenia usług]**

1. Miejscem objętym świadczeniem usług jest Poznań .
2. Rozliczanie godzin dotyczących połączeń zdalnych następuje co 15 minut, w stosunku do wizyt w siedzibie Zleceniodawcy rozliczenie następuje za każde rozpoczęte 60 minut.
3. Jako zgłoszenia reklamacyjne usuwane nieodpłatnie (gwarancja Serwisanta) traktowane są tylko zgłoszenia wskazujące na błędy popełnione przez Serwisanta.
4. Po wyczerpaniu pakietu godzin Serwisant zaprzestaje świadczenia usług, do czasu ustalenia nowych warunków współpracy.

**§ 6**

**[Sposób wykonania obowiązków przez Serwisanta w zakresie konsultacji telefonicznych]**

1. Świadczenie konsultacji telefonicznych odbywa się w dni robocze Serwisanta w godzinach od 800 do 1600 (od poniedziałku do piątku).
2. O ile jest to możliwe Serwisant wskaże poprawne rozwiązanie za pomocą wskazówek telefonicznych. Serwisant nie odpowiada za błędy popełnione przez pracowników Zleceniodawcy wynikające z niestarannego wykonania telefonicznych poleceń Serwisanta.
3. O tym, czy powstały problem można rozwiązać w drodze instrukcji udzielonych telefonicznie decyduje Serwisant.

**§ 7**

**[Sposób wykonania obowiązków przez Serwisanta**   
**w zakresie konsultacji za pośrednictwem poczty elektronicznej]**

1. Zapytania serwisowe Zleceniodawca zobowiązany jest kierować na następujący adres e-mail: ……………@……… . Zapytania serwisowe kierowane pod inny adres e-mail mogą być ignorowane.
2. W temacie maila Zleceniodawca powinien umieścić numer seryjny programu (lub nazwę i wersję programu), którego zapytanie.
3. Serwisant zobowiązuje się do potwierdzenia otrzymania danego maila w terminie nie dłuższym niż 3 godziny, licząc od chwili otrzymania maila, w odniesieniu do dni pracy Serwisanta (od poniedziałku do piątku, w godzinach od 800 do 1600).

**§ 8**

**[Sposób wykonania obowiązków przez Serwisanta w zakresie**   
**usuwania stwierdzonych wad i usterek]**

1. Świadczenie usług i przyjmowanie zgłoszeń odbywa się w dni robocze Serwisanta w godzinach pracy Serwisanta tj. od 800 do 1600 (od poniedziałku do piątku).
2. Podjęcie usunięcia wad i usterek nastąpi w terminie nie dłuższym niż 24 godziny robocze od chwili przyjęcia zgłoszenia, przy czym czas reakcji na wystąpienie awarii oprogramowania powodującej zatrzymanie systemu nie może być dłuższy niż 3 godziny.
3. W przypadku konieczności rozwiązania problemu lub awarii przez producenta oprogramowania czas może zostać wydłużony, po uprzednim poinformowaniu Zleceniodawcy wraz z uzasadnieniem.

**§ 9**

**[Wynagrodzenie]**

1. Serwisantowi przysługuje wynagrodzenie, którego wysokość ustalana jest na podstawie poniżej opisanych elementów. Strony ustalają kwotę ryczałtu, która obejmować będzie zobowiązanie Serwisanta do świadczeń o jakich mowa w § 3 – przez oznaczoną z góry liczbę godzin. Ryczałt taki wynosi 30 godzin miesięcznie dla Systemów określonych w załączniku nr 1, w zamian za zapłatę miesięcznego wynagrodzenia w kwocie **…………… zł netto** (+ podatek VAT według aktualnie obowiązującej stawki).
2. Godziny niewykorzystane w danym miesiącu kalendarzowym przechodzą na kolejny.
3. Jeżeli okresem rozliczeniowym jest grudzień 2018r. to godziny, które pozostaną przechodzą na styczeń 2019r, a jeżeli nie zostaną wykorzystane w tym miesiącu, to przepadają.
4. Wynagrodzenie o jakim mowa, płatne jest miesięcznie z góry, na podstawie faktury VAT, do 30 dni od jej wystawienia, na rachunek bankowy Serwisanta **……………………………………………………………………………………** prowadzony w

…………………………………………………………………………**.**

**§ 10**

**[Poufność]**

Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy wszystkie informacje uzyskane w związku z realizacją niniejszej umowy oraz nie wykorzystywać ich do innych celów niż te, dla których zostały one każdej z nich udostępnione.

**§ 11**

**[Kary umowne]**

1. Serwisant zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w przypadku opóźnienia w usunięciu błędów i wad oprogramowania (wysłanych na adres na **………………………@……………………**, do którego automatyczne potwierdzenie dotrze na adres ………………...........……@…………………..............…………….) w wysokości 0,1% od wartości określonej w § 9 ust. 1 za każdy dzień opóźnienia liczony od dnia wyznaczonego do usunięcia wady.
2. Serwisant zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w przypadku odstąpienia od umowy przez Zleceniodawcę na skutek zaniechania świadczenia przez niego usług przez okres 30 dni, w wysokości 10% od wartości określonej w § 9 ust. 1.
3. Zleceniodawca zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w przypadku odstąpienia od umowy przez Serwisanta na skutek zaniechania płatności przez Zamawiającego za świadczenie usług przez okres 30 dni w wysokości 10% od wartości określonej w § 9 ust. 1.
4. Strony mogą dochodzić na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego zastrzeżone na ich rzecz kary umowne.
5. W przypadku przekroczenia terminu płatności przez Zleceniodawcę za wynagrodzenie wynikające z niniejszej umowy bądź innych umów pomiędzy Stronami, bądź wystawionych faktur, Serwisant ma prawo wstrzymania świadczenia usług wynikające z niniejszej umowy do momentu uregulowania płatności wobec Serwisanta. Za wykonane w tym okresie usługi Serwisantowi przysługuje wynagrodzenie.

**§ 12**

**[Postanowienia końcowe]**

1. Umowa zostaje zawarta na czas do dnia 31 grudnia 2018 roku z zastrzeżeniem ust.2.
2. Niewykorzystane godziny zgodnie z §9 ust.1 przedłużają umowę do czasu ich wykorzystania przez Zamawiającego, nie dłużej niż do końca stycznia 2019 roku.
3. Każdej ze Stron przysługuje prawo do rozwiązania umowy z zachowaniem miesięcznego okresu wypowiedzenia skutkującego na koniec miesiąca kalendarzowego.
4. Umowa może ulec rozwiązaniu w trybie natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez jedną ze Stron.
5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia treści umowy, a także oświadczenie o rozwiązaniu za wypowiedzeniem wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Wszelkie ewentualne spory mogące wyniknąć z niniejszej umowy Strony oddają pod rozstrzygnięcie właściwego rzeczowo Sądu w Poznaniu. Przed skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego, Strony zobowiązują się czynić starania w celu polubownego rozwiązania ewentualnych sporów wynikających z niniejszej umowy.
7. Podpisując umowę każda ze Stron oświadcza, że zapoznała się z jej treścią oraz przyjęła ją do wiadomości i wykonania oraz podpisała i otrzymała taki sam egzemplarz umowy jak niniejszy egzemplarz.
8. Strony zobowiązują się do niezwłocznego zawiadamiania o wszelkich zmianach adresów do doręczeń pod rygorem uznania doręczenia na ostatni wskazany adres do doręczeń za skuteczne.
9. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.
10. Zleceniodawca wyraża zgodę na wykorzystywanie logo i nazwy Zleceniodawcy oraz wymienianie faktu realizacji umowy w materiałach reklamowych i referencyjnych Serwisanta. Serwisant może wymienić i pokazać w tych materiałach logo i nazwę własną Zleceniodawcy, przedmiot umowy, krótki opis projektu.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| …………………………………….……………………….  **Zleceniodawca** |  |  |  | …………………………………….……………………….  **Serwisant** |
|  |  |  |  |  |

**Załącznik nr 1**

**System** objęty umową**.**

1. Symfonia ERP Handel o numerze seryjnym: **HMF-101612**
2. Symfonia ERP Finanse i Księgowość o numerze seryjnym: **FKF-102269**
3. Symfonia ERP Kadry i Płace One Payroll o numerze seryjnym: **KIP-103213**
4. Symfonia ERP Środki Trwałe Extra o numerze seryjnym: **STF-101232**
5. Symfonia ERP Symfonia e-deklaracje Extra ST o numerze seryjnym: **EDX-102910**

**Załącznik nr 2**

Osoby upoważnione do kontaktów ze strony **Zleceniodawcy.**

1. Pan/Pani …………………………………………………
2. Pan/Pani …………………………………………………
3. Pan/Pani …………………………………………………
4. Pan/Pani …………………………………………………

**Załącznik nr 3**

Osoby dedykowane ze strony **Serwisanta** do obsługi niniejszej umowy.

1. Przyjmowanie wizyt wdrożeniowo – serwisowych

e-mail: **…………………………@…………………….**

1. Grupa programów handlowych:

OPIEKUN: …………………… **, GSM: …………………………..**

KIEROWNIK ZESPOŁU:……………………………. **, GSM:** …………………………..

1. Grupa programów finansowo-księgowych i kadrowo-płacowych:

OPIEKUN:………………………………. **, GSM: …………………………..**

KIEROWNIK ZESPOŁU:……………………… **, GSM: …………………………..**

1. Reklamacje i sytuacje sporne należy kierować bezpośrednio do kierownika zespołów.

**Załącznik nr 4**

**Umowa Licencyjna – System Zarządzania SYMFONIA ERP**

Niniejszy dokument, zwany dalej licencją, zawiera postanowienia dotyczące zasad użytkowania oprogramowania, wiążące SAGE SP. Z O.O. i UŻYTKOWNIKA PROGRAMU. Instalacja oprogramowania oznacza akceptację niniejszej licencji.

SAGE SP. Z O.O. przekazuje kopię programu komputerowego, zwanego dalej PROGRAMEM, osobie/firmie/instytucji, zwanej dalej UŻYTKOWNIKIEM. SAGE SP. Z O.O. jest właścicielem PROGRAMU, w tym praw autorskich do PROGRAMU. UŻYTKOWNIK ma prawo do korzystania z PROGRAMU z zachowaniem poniższych zasad:

1. PROGRAM jest przekazywany UŻYTKOWNIKOWI do jego wyłącznego użytku. Dzierżawa lub najem PROGRAMU, dokumentacji lub ich kopii osobom trzecim są niedozwolone. Przekazywanie praw użytkowania PROGRAMU jest dopuszczalne tylko przy jednoczesnym przekazaniu niniejszej licencji i jej akceptacji przez nowego UŻYTKOWNIKA, przekazaniu wszystkich kopii PROGRAMU wraz z dokumentacją, a także uzyskania w tym przedmiocie zgody SAGE SP. Z O.O. , która może być wyrażona poprzez przesłanie kodu aktywacyjnego. SAGE SP. Z O.O. może odmówić wyrażenia zgody wyłącznie z ważnych powodów. SAGE SP. Z O.O. uzależnia wydanie zgody od uiszczenia przez nowego użytkownika opłaty aktywacyjnej\* według aktualnego cennika. Przeniesienie praw do użytkowania PROGRAMU dotyczy również wszystkich nowszych wersji PROGRAMU. Wraz ze skutecznym nabyciem praw licencyjnych przez nowego użytkownika, dotychczasowy użytkownik traci prawo korzystania z oprogramowania.

2. UŻYTKOWNIK ma prawo do korzystania z PROGRAMU zgodnie z jego przeznaczeniem na sprzęcie komputerowym, którego typ i konfiguracja są określone w dokumentacji. Program może być używany na jednym komputerze lub w jednej sieci lokalnej lub poprzez terminal zgodnie z zakupioną wersją PROGRAMU. Nie jest dozwolone korzystanie z sieciowej wersji PROGRAMU na większej liczbie stanowisk komputerowych niż wynika to z zakupionej wersji.

3. UŻYTKOWNIK nie ma prawa do modyfikacji, zmiany struktury, deassemblowania PROGRAMU, a także do zastosowania PROGRAMU lub jego części w innym oprogramowaniu.

4. PROGRAM jest przekazywany wraz z dokumentacją użytkową – gwarancją. Gwarancja jest udzielana zarejestrowanym UŻYTKOWNIKOM i obejmuje poprawność działania programu w sposób zgodny w istotnym zakresie z dokumentacją.

5. W przypadku naruszenia niniejszej licencji, UŻYTKOWNIK traci prawo do gwarancji, a ponadto SAGE SP. Z O.O. może dochodzić swoich roszczeń z tytułu tego naruszenia, w zakresie i w sposób zgodny z polskim prawodawstwem.

6. SAGE SP. Z O.O. ma prawo odstąpić od umowy licencyjnej ze skutkiem natychmiastowym w przypadku naruszenia przez UŻYTKOWNIKA zasad opisanych w punktach 1–4 lub w przypadku gdy UŻYTKOWNIK nie uiści w terminie należności z tytułu zakupu praw do użytkowania PROGRAMU.

7. SAGE SP. Z O.O. nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody, które mogłyby wystąpić na skutek stosowania PROGRAMU, w tym również za ewentualną utratę informacji lub straty stanowiące następstwo używania lub braku możliwości używania PROGRAMU.

8. W przypadku zakupu PROGRAMU z Microsoft® SQL Server™ 2000 integralną część niniejszej umowy stanowią: „Microsoft® SQL Server™ Version 2000. End User License Agreement” oraz „Client Access License for Microsoft® SQL Server™ Version 2000. End User License Agreement”

W przypadku wątpliwości co do zasad użytkowania PROGRAMU, UŻYTKOWNIK powinien zgłosić się do SAGE SP. Z O.O. w celu uzyskania wyjaśnień.

\* Opłata aktywacyjna w przypadku zbycia praw użytkowania jest równa cenie zbywanej wersji według aktualnego cennika.