

UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG

zawarta w dniu pomiędzy stronami:

Ostrowski Zakład Ciepłowniczy SA z siedzibą przy ul. Wysockiej 57 w Ostrowie Wielkopolskim, który reprezentują:

1. Prezes Zarządu – Mariusz Bolach
2. Członek Zarządu – Wioleta Swora

zwany dalej „Zleceniodawca”

(Sprzedawca jest podatnikiem VAT o numerze NIP 622-000-57-12)

a.....

zwani dalej „Wykonawcą”

o następującej treści:

1.

§1**Przedmiot umowy**

Przedmiotem umowy jest wykonywanie na rzecz Zleceniodawcy czynności:

1. Administrowanie zintegrowanego systemu informatycznego OZC SA,
2. Bieżąca (przynajmniej raz w tygodniu) kontrola udostępnianych nakładek EGERII,
3. Utrzymanie kontaktu z firmą Egeria w zakresie eksploatacji Egerii;
4. Aktualizacja nakładek EGERIA tak aby nie zatrzymywały bieżącej pracy.
5. Wyjaśnianie z dostawcą problemów powstałych po aktualizacji i w czasie eksploatacji systemu EGERII.

Aktualizacje i poprawki w systemie Egerii:

- Informacja o aktualizacji przychodzi na email: Zleceniobiorcy i Zleceniodawcy (..)

- Reakcja na informację o aktualizacji po stronie Zleceniobiorcy w tym samym dniu bądź następnym roboczym, gdy informacja przychodzi po godzinie.

- Zleceniobiorca przesyła informację jakiego obszaru aktualizacja dotyczy oraz proponowanego momentu wgrania na serwer i bazę produkcyjną, w tym czasie wgrywa i testuje aktualizację na serwerze i bazie testowej,

- Osoba odpowiedzialna po stronie Zleceniodawcy wysyła propozycję daty aktualizacji do osób odpowiedzialnych za moduły w odpowiednich działach,

-
-
-
-
-

- Czas na wniesienie uwag przez pracowników Zleceniodawcy maksymalnie 1 dzień od otrzymania emaila.

- Zleceniobiorca przesyła informację o dacie wgrania aktualizacji.

- Email od Zleceniobiorca do Zleceniodawcy czy aktualizacja przebiegła pomyślnie.

- 24 godziny od daty wgrania Zleceniobiorca ma czas na naprawienie powstałych błędów przez aktualizację i wgrania odpowiednich poprawek,

- Email z informacją do OZC a prawidłowym działaniu systemu Egeria

6. Uzgodnione koszty materiałowe pokrywa Zleceniodawca.
7. Okresowy przegląd sprzętu komputerowego (raz na 6 miesięcy);
8. Okresowy przegląd sieci komputerowej, nadzór nad siecią komputerową(raz na 3 miesiące);
9. Bieżące konsultowanie nowych rozwiązań technicznych możliwych do zastosowania na użytkowanym sprzęcie i systemie - co 6 miesięcy (sugestie przesłane drogą elektroniczną na adres ozc@ozcsa.pl);
10. Instalacja oprogramowania użytkowego i antywirusowego na PC.
11. Przyjmowanie bieżących zgłoszeń od użytkowników – czas reakcji
12. Zapewnienie bezpieczeństwa i ciągłości pracy użytkowników;
13. Przeciwdziałanie dostępowi osób niepowołanych do systemu informatycznego;
14. Zakładanie, usuwanie użytkowników, nadawanie uprawnień na wniosek zarządu;
15. Konfigurowanie i kopiowanie danych archiwalnych użytkowników;
16. Prowadzenie ewidencji użytkowników systemu informatycznego;
17. Nadzorowanie działania uwierzytelniania użytkowników i kontroli dostępu informowanie Zarządu OZC SA w przypadku naruszenia zabezpieczeń systemu informatycznego;
18. Konsultacje problemów IT przy instalacji innych dostawców rozwiązań dla OZC;
19. Instalowanie zabezpieczeń i rekonfigurowanie oprogramowania systemu poczty;
20. Zakładanie i konfigurowanie kont i grup użytkowników;
21. Weryfikowanie i utrzymywanie poprawności działania systemu poczty elektronicznej;
22. Zapewnianie bezpieczeństwa systemu poczty elektronicznej;
23. Prowadzenie i przedstawianie raportów z awarii, naruszenia bezpieczeństwa systemu;
24. Obsługiwanie zgłoszeń problemów eksploatacyjnych i zagrożenia bezpieczeństwa;
25. Automatyzowanie rutynowych zadań za pomocą skryptów;

26. Wdrażanie zakładowej polityki zachowania bezpieczeństwa i prywatności informacji;
27. Formułowanie zaleceń w celu zwiększenia wydajności poczty elektronicznej;
28. Utrzymuje ciągłość działania systemów pocztowych i www;
29. Nadzorowanie pracy powierzonych serwerów;
30. Zarządzanie kontami i uprawnieniami użytkowników serwera www;
31. Wykrywanie i eliminowanie nieprawidłowości na stronach www.

Integralnym elementem umowy jest SIWZ oraz załącznik nr 3 do SIWZ.

§2

Obowiązki stron

1. **Zleceniobiorca** zobowiązuje się do prowadzenia czynności, o których mowa w § 1 rzetelnie i terminowo, z każdej czynności wyśle raport w formie elektronicznej na adres ozc@ozcsa.pl.
2. Czas reakcji serwisowej **Zleceniobiorcy** wynosi od momentu dokonania zgłoszenia przez **Zleceniodawcę**.
3. **Zleceniobiorca** zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji i danych dotyczących **Zleceniodawcy**, jakie uzyskał w trakcie realizacji umowy.
4. **Strony** zobowiązują się do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach mających wpływ na zakres wzajemnej współpracy.

§3

Wynagrodzenie

1. Za usługi wymienione w § 1 **Zleceniobiorca** otrzyma wynagrodzenie ryczałtowe wynagrodzenie miesięczne w wysokości zł (..... złotych)+ VAT
2. Za zakupione, uzgodnione i dostarczone materiały wg § 1 p. 2 **Zleceniobiorca** **wystawi** oddzielną fakturę wraz z specyfikacją.
3. Faktury za usługi i dostawy zostaną wystawione do 15-go dnia każdego miesiąca z terminem płatności 14 dni od daty dostarczenia. Zmiana zakresu świadczonych usług stanowić będzie podstawę do negocjacji w sprawie zmiany ustalonego wynagrodzenia.
4. **Zleceniodawca** i **Zleceniobiorca** są płatnikami podatku VAT.
5. **Zleceniodawca** wyraża zgodę na wystawianie faktur VAT bez podpisu odbiorcy faktury.

§4

Postanowienia dodatkowe

1. **Zleceniodawca** będzie miał możliwość zgłoszenia usługi serwisowej:
 - telefonicznie na numery:
.....
.....
.....
 - przez pocztę elektroniczną na adres:
.....
.....
.....
2. **Zleceniobiorca** zobowiązuje się do realizacji zgłoszeń w godzinach pracy **Zleceniodawcy**. W przypadkach wyjątkowych **Zleceniodawca** umożliwi a **Zleceniobiorca** wykona usługę poza normalnymi godzinami pracy.
3. **Zleceniobiorca** zobowiązuje się do całodobowej konsultacji telefonicznej.

§5

Warunki umowy

1. Umowa została zawarta na czas nieokreślony i wchodzi w życie z dniem
2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym egzemplarzu dla każdej ze stron.
3. Wszystkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej w drodze aneksu pod rygorem nieważności.
4. Strony zastrzegają sobie prawo do rozwiązania umowy w drodze wypowiedzenia pisemnego.
5. Ustala się 3-miesięczny okres wypowiedzenia.
6. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy Kodeksu cywilnego.
7. Ewentualne spory wynikłe na tle wykonywania niniejszej umowy, będą załatwiane polubownie w drodze negocjacji a w razie braku porozumienia będą je rozpatrywać sądy właściwe miejscowo dla siedziby **Zleceniodawcy**.

§6
Oświadczenie

Zleceniobiorca oświadcza, że posiada polisę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej

Zleceniodawca

Zleceniobiorca