

zawarta w dniur. w Wieluniu, pomiędzy :

Secure IT Jarosław Psipsiński, os. Bugaj 6/9, 98-300 Wieluń,

NIP : 832-127-10-89, REGON : 730317401, wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej

zwanym dalej „Wykonawcą”

reprezentowanym przez : Jarosław Psipsiński – właściciel

a

.....
.....
.....

zwanym dalej „Zamawiającym”

reprezentowanym przez :

§ 1

Przedmiot umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest „Kompleksowa obsługa informatyczna” infrastruktury informatycznej Zamawiającego
2. Umowa swoim zakresem obejmuje następujące czynności (zanaczyć znakiem √):

Administrowanie serwerami i całą infrastrukturą sieciową, zlokalizowaną w obiektach należących do Zamawiającego :

- dobór, instalacje i przywracanie systemu operacyjnego;
- instalowanie, konfigurowanie i zarządzanie serwerami i systemami operacyjnymi (Windows 2003/2008 Server, Windows Xp, Windows 7, Linux Debian, Ubuntu, Suse, Red Hat/Fedora);
- doradztwo w doborze i instalacje oprogramowania;
- aktualizacje sterowników i oprogramowania;
- diagnozowanie i usuwanie uszkodzeń sprzętu i oprogramowania;
- dobór platformy sprzętowej, komponentów i urządzeń peryferyjnych;
- wstępny kosztorys rozbudowy i modernizacji sprzętu i sieci (w razie konieczności);
- instalacje i konfiguracje urządzeń peryferyjnych;
- naprawy konfiguracyjne;
- konfiguracje sieci, dostępu do Internetu i poczty e-mail;

- wstępną ocenę uszkodzeń wszystkich urządzeń komputerowych będących własnością Zamawiającego;
- doradztwo w zakresie integracji systemów teleinformatycznych;
- wymianę materiałów eksploatacyjnych;
- diagnozę awarii sieci (zalecane działania, kosztorys wymiany sprzętu);
- doradztwo techniczne w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa pracy sieci;
- tworzenie kopii bezpieczeństwa i archiwizacja najważniejszych danych;
- zarządzanie systemami i aplikacjami baz danych Oracle, MS SQL Server, MySQL, PostgreSQL;
- zarządzanie stronami WWW;
- hosting stron WWW;
- hosting poczty e-mail;
- tworzenie dokumentacji zgodnie z procedurami obowiązującymi u Zamawiającego;
- opieka nad sprzętem komputerowym i sprzętem peryferyjnym – obecnym i zakupionym w trakcie trwania umowy;
- obsługa serwisu gwarancyjnego i pogwarancyjnego;
- stała współpraca z firmami zewnętrznymi, z którymi Zamawiający będzie współpracował w trakcie trwania umowy;
- ewidencja i zarządzanie licencjami i oprogramowaniem znajdującym się w firmie Zamawiającego;
- monitoring pracowników;
- planowanie polityki IT w firmie (modernizacja i rozwój sieci – w razie konieczności);
- monitorowanie pracy infrastruktury IT;
- audyty bezpieczeństwa IT;
- prowadzenie w imieniu Zamawiającego rozliczeń z NFZ (dotyczy placówek służby zdrowia i gabinetów lekarskich).

§ 2

Szczególne warunki przedmiotu umowy

1. Ilość sprzętu Zamawiającego podlegająca pod opiekę informatyczną (stan na dzień podpisania umowy):
 - a. do serwerów
 - b. do drukarek, w tym drukarek sieciowych
 - c. do stacji roboczych
 - d.
2. Ilość podanego sprzętu Zamawiającego może ulec zmianie bez zmiany warunków umowy maksymalnie o +/- 30%.
3. Darmowe instalacje i usługi wstępne wynikające z oferty umów terminowych (oprogramowanie darmowe – OpenSource) :
 - a. inwentaryzacja sprzętu komputerowego i oprogramowania

- b. dokumentacja infrastruktury IT
 - c. system poczty internetowej : postfix + Zarafa
 - d. oprogramowanie vTiger CRM
 - e. portal intranetowy SharePoint Foundation
 - f. system monitorowania sieci IT – Zabbix®
 - g. system inwentaryzacji sprzętu i oprogramowania Lansweeper, OCSInventoryNG, GLPI
4. Instalacje określone w pkt 3 zostaną wykonane w przeciągu 60 dni od dnia podpisania umowy.
 5. Sprzęt dostarczony w ramach oferty specjalnej umowy terminowej :
 - a.
 - b.

§ 3

Warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do utrzymywania stałej współpracy z firmami zewnętrznymi na dotychczasowych warunkach i/lub nawiązywania nowych kontaktów, jeżeli współpraca ta będzie korzystna dla Zamawiającego.
2. Wykonawca zapewnia tzw. HelpDesk, czyli telefoniczną pomoc techniczną w godzinach urzędowania firmy Zamawiającego.
3. Poprzez HelpDesk Zamawiający rozumie bieżące wsparcie pracowników w codziennej pracy z komputerem i sprzętem peryferyjnym, w godzinach pracy Zamawiającego.
4. Wykonawca zapewnia tzw. Pogotowie serwisowe, w ramach którego gwarantuje maksymalny czas reakcji na usunięcie awarii systemu komputerowego lub innej awarii o charakterze krytycznym do 8h w trakcie dnia roboczego oraz gwarantuje do 4 dni na usunięcie innych błędów lub usterek, których powstanie nie spowoduje istotnych negatywnych następstw w funkcjonowaniu systemów i urządzeń, a ich naprawa nie musi następować niezwłocznie – licząc od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie.
5. Poprzez rejestrację zgłoszenia w systemie, rozumie się zgłoszenie telefoniczne na nr Tel. HelpDesku zgodnie z §9 lub wysłanie maila na adres HelpDesk zgodnie z §9.
6. Poprzez czas reakcji Zamawiający rozumie czasokres, w przeciągu którego nastąpi reakcja ze strony Wykonawcy w postaci fizycznego stawienia się do siedziby Zamawiającego celem zdiagnozowania powstałego problemu i usunięcia awarii, bądź przystąpienia do rozpoczęcia prac związanych z usuwaniem awarii.
7. Zamawiający dopuszcza również konsultacje telefoniczne w przypadku, gdy awarię uda się zdiagnozować zdalnie.
8. Jeżeli natomiast po konsultacji telefonicznej nie uda się zdiagnozować przyczyny awarii o charakterze krytycznym, nie zwalnia to Wykonawcy, w przeciągu 8h, z obowiązku fizycznego pojawienia się w siedzibie Zamawiającego celem zdiagnozowania i usunięcia awarii.
9. Wykonawca nie gwarantuje usunięcia awarii jeśli przekracza ona jego kompetencje, w szczególności gdy awaria wystąpiła w obszarze, do którego Wykonawca nie ma uprawnień. W takim przypadku Wykonawca będzie pośredniczył pomiędzy Zamawiającym a firmą trzecią dążąc do naprawy awarii.
10. Wykonawca w godzinach pracy Zamawiającego zapewni stały kontakt telefoniczny z osobami upoważnionymi do jego reprezentowania, o których mowa w §9 niniejszej umowy.
11. W terminie do 14 dni roboczych od dnia podpisania umowy Wykonawca jest zobowiązany przeprowadzić audyt informatyczny całego sprzętu komputerowego wraz z urządzeniami peryferyjnymi i przedstawić Zarządowi Zamawiającego jego wynik (w wersji papierowej i elektronicznej z możliwością edycji).
12. W trakcie trwania umowy Wykonawca zobowiązany jest, raz na 4 miesiące przeprowadzić audyt informatyczny wraz z rekomendacjami ewentualnej modernizacji posiadanego sprzętu, oprogramowania, itp. i przedstawić Zarządowi Zamawiającego jego wynik (w wersji papierowej i elektronicznej z możliwością edycji).

§ 4

Szczególne warunki realizacji przedmiotu umowy

1. Zamawiającego obowiązują następujące limity po przekroczeniu których Wykonawca może rozpocząć dodatkowe naliczanie opłat za prace wg stawki obowiązującej na dzień wystąpienia prac :
 - a. HelpDesk telefoniczny
 - i. godzin / m-c
 - b. HelpDesk mailowy
 - i. godzin / m-c
 - c. Praca zdalna
 - i. godzin / m-c
 - d. Praca onSite
 - i. godzin / m-c
2. Limity nie obowiązują w przypadku konieczności napraw mających charakter naprawy krytycznej tj. takiej dla której istnieje rozwiązanie alternatywne. W przypadku obniżenia poziomu awarii tj. w momencie uruchomienia rozwiązania alternatywnego czas pracy zalicza się do limitów.

§5

Gwarancja

1. Wszystkie wykonywane usługi objęte są 6-miesięczną gwarancją pod warunkiem :
 - a. stosowania się Zamawiającego do zaleceń producenta oprogramowania;
 - b. stosowania się Zamawiającego do zaleceń Wykonawcy w zakresie korzystania z oprogramowania;
 - c. nie dokonywania samodzielnie zmian w systemach i/lub usługach objętych gwarancją;
 - d. nie inicjowania samodzielnie automatycznych uaktualnień systemu / oprogramowania.
2. Wykonawca rozszerzy okres gwarancji do 12-miesięcy pod warunkiem zaimplementowania w firmie polityki bezpieczeństwa wykluczającej posiadanie uprawnień administratora przez wszystkich pracowników w firmie. Rozszerzony pakiet gwarancyjny uruchamiany jest aneksem do niniejszej umowy.

§6

Termin wykonania umowy

1. Umowa wchodzi w życie z dniem jej podpisania.
2. Wykonawca będzie świadczył usługi w ramach Kompleksowej Obsługi Informatycznej :
 - o bezterminowo
 - o w terminie do dnia
3. Obydwe strony mogą wypowiedzieć umowę z miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec okresu rozliczeniowego z zastrzeżeniem postanowień §6 pkt 6.
4. Zamawiającemu przysługuje prawo wypowiedzenia umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku nie wykonywania lub niewłaściwego wykonywania przedmiotu umowy przez Wykonawcę, niezależnie od postanowień §7 umowy z zastrzeżeniem postanowień §6 pkt 6.
5. Odstąpienie od umowy lub jej wypowiedzenie powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności .
6. W przypadku zawarcia umowy na czas określony (§6 pkt 2) Zamawiający zwróci Wykonawcy proporcjonalnie pomniejszony rabat (§7 pkt 2) udzielony w dniu podpisania umowy. Pomniejszenie nastąpi o 1/n wartości rabatu miesięcznie od dnia podpisania umowy, gdzie n oznacza ilość miesięcy na jaki została podpisana umowa terminowa.

§7

Wynagrodzenie i warunki płatności

1. Wynagrodzenie miesięczne Wykonawcy z tytułu niniejszej umowy wynosi zł netto (słownie:) + odpowiednia stawka VAT co stanowi na dzień podpisania umowy zł brutto (słownie:)
2. Udzielony rabat w związku z umową terminową wynosi: zł netto (słownie:) .
3. Wynagrodzenie Wykonawcy jest ryczałtowe z zastrzeżeniem §4 pkt 1;
4. Wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy, wynikające z oferty jest ostateczne i obejmuje wszystkie koszty jakie mogą powstać w związku z jego realizacją, w tym w szczególności podatkowe, ubezpieczeniowe itp.
5. Należność wynikającą z pkt 1, Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy na koniec każdego miesiąca kalendarzowego, na podstawie prawidłowo wystawionej faktury VAT, w terminie 10 dni od jej otrzymania, na konto bankowe Wykonawcy
6. Za datę zapłaty ustala się dzień wpływu należności na konto bankowe Wykonawcy.
7. Zamawiający wyraża zgodę na wystawianie przez Wykonawcę faktury VAT bez podpisu Zamawiającego.
8. Wykonawca nie może bez zgody Zamawiającego zbyć na rzecz osób trzecich przysługującej wierzytelności z tytułu zapłaty ceny.

§8

Kary umowne

1. W przypadku niewykonania lub niewłaściwego wykonania przedmiotu umowy przez Wykonawcę, Zamawiający naliczy kary umowne w wysokości do 50% całkowitego miesięcznego Wynagrodzenia Wykonawcy netto w danym miesiącu.
2. Zapłata kar umownych odbywać się będzie przez potrącenie naliczonej kary umownej od wartości wynagrodzenia netto przysługującego Wykonawcy.
3. W przypadku niedotrzymania przez Zamawiającego terminu płatności naliczane będą odsetki ustawowe za każdy dzień zwłoki.

§9

Kontakt Zamawiającego z Wykonawcą

1. Za realizację niniejszej umowy ze strony Zamawiającego odpowiada
2. Do kontaktu i nadzoru nad realizacją przedmiotu umowy Wykonawca wyznacza.....
3. Nr telefonicznego HelpDesku Wykonawcy : **603-457-912**, zmiana numeru telefonicznego nie wymaga podpisywania aneksu do umowy o ile strony zostaną skutecznie poinformowane o jego zmianie.
4. Adres e-mail HelpDesku Wykonawcy : **biuro.secureit@gmail.com** , zmiana adresu e-mail nie wymaga podpisywania aneksu do umowy o ile strony zostaną skutecznie poinformowane o jego zmianie.

§10

Poufność

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności informacji, w posiadanie których wejdzie w trakcie wykonywania przedmiotu umowy, oraz nie wykorzystywania ich do innych celów niż wykonywanie czynności wynikających z umowy.

2. Wykonawca oświadcza, że wszyscy pracownicy a także firmy trzecie występujące w imieniu Wykonawcy zachowają poufność uzyskanych informacji.

§11

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany postanowień niniejszej umowy – z wyłączeniem §9 pkt 3 i 4 – wymagają formy pisemnej w postaci aneksu pod rygorem nieważności.
2. Spory mogące wynikać na tle stosowania postanowień niniejszej umowy, strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie.
3. W razie braku porozumienia, spory strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądowi właściwemu dla siedziby Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową będą miały zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz inne związane z przedmiotem umowy.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

.....