

## UMOWA SERWISU SYSTEMU INFORMATYCZNEGO

zawarta w dniu 1 stycznia 2006 roku

pomiędzy ...

z siedzibą w ...

reprezentowanym przez ... - zwanym dalej **Użytkownikiem**;

a

Cezarym Laskowskim i Krzysztofem Olszewskim prowadzącymi działalność gospodarczą pod nazwą POINTER, z siedzibą w Poznaniu, ul. Górecka 104, 61-483 Poznań, wpisanych do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Urząd Miasta Poznania – Wydział Działalności Gospodarczej pod numerami /N19598/2001/S, /N19599/2001/S, zwanymi dalej **Serwisantem**.

### §1 [Przedmiot umowy]

1. Użytkownik zleca a Serwisant przyjmuje do wykonania serwis następujących systemów działających w firmie zlecającego:
  - a) Serwer ...,
  - b) ...
2. Za usługi serwisowe strony uznają wykonywanie przez Serwisanta na rzecz Użytkownika czynności wskazanych w §2 niniejszej umowy mających na celu utrzymanie wymienionych w §1 p.1 systemów w ruchu tzn. działania polegające na zapewnieniu ciągłej pracy systemów przy szczególnym uwzględnieniu instalacji mających kluczowe znaczenie dla działalności Użytkownika.

### §2 [Usługi serwisowe]

1. Świadczenie usług serwisowych obejmuje w szczególności :
  - a) Administrowanie systemami.
  - b) Wykonywanie aktualizacji oprogramowania systemowego.
  - c) Diagnoza systemów w celu wykrycia sytuacji niepożądanych, w szczególności monitorowanie zdarzeń zagrażających bądź potencjalnie zagrażających bezpieczeństwu systemu i właściwa reakcja na nie.
  - d) Reakcja w przypadku awarii zgodnie z postanowieniami §3.
  - e) Pomoc telefoniczna w eksploatacji systemów wymienionych w §1 p.1.
  - f) Wizyty kontrolne w siedzibie użytkownika.
  - g) Nadzór na prawidłowością procesu tworzenia kopii zapasowych, raz na rok przeprowadzenie testowego odtworzenia danych.

- h) Kształtowanie, wspólnie z kierownictwem firmy, wymaganej polityki bezpieczeństwa w zakresie korzystania z systemów informatycznych.
- i) Doradztwo techniczne oraz pomoc w planowaniu rozwoju systemów informatycznych zgodnie z potrzebami firmy oraz tendencjami na rynku.
- j) Prowadzenie dziennika administratora.

### **§3 [Awarie]**

1. Jako awarię strony uważają błędne działanie lub brak działania dowolnego elementu wymienionego w §1 p.1.
2. W przypadku awarii Serwisant zobowiązuje się przystąpić do ich usuwania niezwłocznie po otrzymaniu zgłoszenia od Użytkownika, przy czym:
  - a) nie później niż po 4 godzinach roboczych od zgłoszenia, jeżeli uniemożliwiają one prowadzenie podstawowej działalności Użytkownika,
  - b) nie później niż po 16 godzinach roboczych od zgłoszenia, jeżeli utrudniają one prowadzenie działalności Użytkownika jednak nie blokują wykonywania podstawowych operacji
  - c) nie później niż po 40 godzinach roboczych od zgłoszenia w pozostałych przypadkachZa godziny robocze uznaje się godziny od 8 do 16 w dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

### **§ 4 [Obowiązki użytkownika]**

1. Współpraca z Serwisantem w zakresie wykonywanych przez niego prac, polegająca m.in. na zapewnieniu dostępu do serwisowanych systemów oraz udzieleniu niezbędnych informacji w stopniu umożliwiającym prawidłowe wykonywanie przez Serwisanta obowiązków określonych niniejszą umową.
2. Zgłoszenie wszelkich zakłóceń w pracy oraz uszkodzeń systemów określonych w §1 p.1 Umowy, niezwłocznie po ich stwierdzeniu.
3. Stosowanie się do zaleceń w zakresie bezpiecznego użytkowania serwisowanych systemów.
4. Uniemożliwianie osobom nieupoważnionym przez Serwisanta dokonywania prac przy serwisowanych systemach.

### **§5 [Wynagrodzenie]**

1. Strony zgodnie postanawiają, iż począwszy od dnia wejścia w życie niniejszej umowy za świadczenie usług serwisowych objętych niniejszą umową Użytkownik zapłaci Serwisantowi miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości ... zł PLN + VAT.

2. Wynagrodzenie nie obejmuje kosztów wymienionych podczas usuwania awarii podzespołów. Kosztem tym zostaje obciążony Użytkownik na podstawie odrębnej faktury VAT.
3. Wynagrodzenie płatne będzie miesięcznie z dołu w terminie ... dni na podstawie prawidłowo wystawionej przez Serwisanta faktury VAT.
4. Miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe ulegnie zmianie w przypadku zmiany liczebności i/lub jakości serwisowanych systemów oraz urządzeń.

## **§6 [Termin obowiązywania umowy. Rozwiązanie umowy. Kara umowna]**

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Umowa wchodzi w życie z dniem ...
3. Każda ze stron ma prawo do wypowiedzenia umowy z zachowaniem trzy-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Użytkownik jest uprawniony do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym w przypadku gdy Serwisant nie wywiązał się ze swoich obowiązków wynikających z niniejszej umowy, a w szczególności nie dochował terminów wskazanych w §3.2. W takim przypadku Serwisantowi nie przysługuje prawo do wynagrodzenia ryczałtowego za miesiąc, w którym umowa została rozwiązana.

## **§ 7 [Postanowienia końcowe]**

1. Umowę niniejszą sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
2. Jakiegokolwiek zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Żadna ze stron nie ma prawa dokonać przeniesienia swoich praw wynikających z niniejszej umowy na rzecz osoby trzeciej, bez uzyskania zgody drugiej strony wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. W przypadku gdy jakiegokolwiek postanowienie niniejszej umowy okaże się być nieważne jako sprzeczne z prawem, ustawą lub rozporządzeniem, nieważność takiego postanowienia nie ma żadnego wpływu na ważność jakiegokolwiek innego postanowienia umowy.
5. Wszelkie spory, które mogą wynikać z niniejszej umowy będą rozstrzygane przez właściwy rzeczowo Sąd w Poznaniu.

---

**SERWISANT**  
(data i podpis)

---

**UŻYTKOWNIK**  
(data i podpis)