

Umowa nr ...../2022/NSSR Numer umowy (nadaje Usługodawca)	
<b>UMOWA OBSŁUGI SERWISOWEJ</b>	
<b>PROGRAM LOJALNOŚCIOWY</b>	
UMOWA Z DNIA: <b>2023-03-01</b> OBOWIĄZUJE OD: <b>2023-03-01</b> MIEJSCE ZAWARCIA: <b>RZESZÓW</b>	
ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o. 35-326 Rzeszów, al. Rejtana 55 NIP: 813-03-35-772, KRS: 0000119555, REGON: 690022547 kapitał zakładowy 1 294 440,00 zł zwany dalej <b>Usługodawcą</b>	pieczęć
zwany dalej <b>Usługobiorcą</b>	pieczęć
a zwanymi łącznie <b>Stronami</b> , a pojedynczo <b>Stroną</b> .	
<b>ZAŁĄCZNIKI:</b> Załącznik nr 1 – Kontakty robocze Załącznik nr 2 - Cennik	

## §1 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest:
  - a) wykonywana przez ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o. obsługa serwisowa oprogramowania Comarch ERP Optima, zainstalowanego w firmie Usługobiorcy
  - b) Wpisanie Usługobiorcy do programu lojalnościowego

## §2 Program lojalnościowy

Założenia programu lojalnościowego:

NAZWA PAKIETU	ZAKRES	OPŁATA MIESIĘCZNA	WYBÓR (proszę zaznaczyć X)
Standard	<ol style="list-style-type: none"><li>Rabat dla każdej godziny obsługi serwisowej od wartości cennikowej – <b>15%</b></li><li>Powiadomienie na podany adres poczty e-mail o promocjach tylko dla beneficjentów umowy lojalnościowej</li><li>Powiadomienia na podany adres poczty e-mail o nowych wersjach systemu.</li><li>Darmowe uczestnictwo w konferencjach Biur Rachunkowych organizowanych przez ZETO-RZESZÓW Sp. z .o.o.</li></ol>	Bezpłatnie	<input type="checkbox"/>
Premium	<ol style="list-style-type: none"><li>Rabat dla Usługobiorcy na roczne przedłużenie gwarancji (upgrade) systemu Comarch ERP Optima – <b>5 %</b></li><li>Rabat dla każdej godziny obsługi serwisowej od wartości cennikowej – <b>15%</b></li><li>Rabat na zakup nowych licencji systemu Comarch ERP Optima – <b>8 %</b></li><li>Powiadomienie na podany adres poczty e-mail o promocjach tylko dla beneficjentów umowy lojalnościowej</li><li>Powiadomienia na podany adres poczty e-mail o nowych wersjach systemu</li><li>Darmowe uczestnictwo w konferencjach Biur Rachunkowych organizowanych przez ZETO-RZESZÓW Sp. z .o.o.</li></ol>	100,00 zł	<input type="checkbox"/>

## §3 Obsługa serwisowa oprogramowania

- Obsługa serwisowa, o której mowa w §1, obejmuje usługi zapewniające prawidłową eksploatację oprogramowania Comarch ERP Optima zainstalowanego u Zleceniodawcy. Obsługa serwisowa w ramach funkcjonalności udostępnianej przez Comarch, będzie realizowana na poniżej określonych zasadach i we wzajemnie uzgodnionych terminach:
- Usługi będą realizowane na bieżąco za pomocą rozmów telefonicznych, poczty e-mail, faxu, zdalnego dostępu lub wizyt bezpośrednich.
- Zgłoszenia niepoprawnego działania oprogramowania Comarch ERP Optima będą przyjmowane od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 – 15:00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  - W przypadku problemów eksploatacyjnych uniemożliwiających pracę oprogramowania Comarch ERP Optima, Wykonawca podejmie działania w celu ich usunięcia, w ciągu 3 godzin od otrzymania zgłoszenia,

- b. W przypadku innych problemów lub potrzeb związanych z eksploatacją oprogramowania Comarch ERP Optima, Wykonawca podejmie działania w dniu roboczym, w którym otrzymał zgłoszenie z zastrzeżeniem, że zgłoszenia dokonane po godz. 14:00 będą rozpatrywane w następnym dniu roboczym.
4. Problemy dotyczące nieprawidłowej pracy oprogramowania Comarch ERP Optima, będą zgłaszane pisemnie: e-mail, z podaniem informacji o objawach i wynikach podjętych czynności naprawczych.
  5. Istnieje możliwość zmiany terminów oraz formy kontaktów przy uprzedniej akceptacji każdej ze Stron. Zmiana wymaga formy pisemnej, e-mail lub fax.
  6. Usługi będą rozliczane w jednostkach po 30 minut za każde rozpoczęte 30 minut. W razie konieczności pracy kilku specjalistów ich czas pracy sumuje się.
  7. Usługi serwisowe będą każdorazowo odnotowane w „Protokołach wykonania usług” z określeniem czasu ich trwania i kosztów przejazdu.

### §3 Komunikacja

1. Komunikacja, związana z realizacją Umowy, powinna odbywać się za pomocą telefonu bądź poczty e-mail.
2. W Umowie wskazuje się osobę kontaktową po stronie Usługobiorcy oraz Koordynatora umowy po stronie Usługodawcy (Załącznik nr 1).

### §4 Wynagrodzenie za świadczone usługi

1. Usługi wymienione w §1, będą rozliczane wg cen zawartych w załączniku nr 2 do umowy. Wszystkie podane ceny są cenami netto, do podanych cen należy doliczyć podatek VAT w wysokości obowiązującej na dzień wystawienia faktury.
2. Wynagrodzenie za świadczone usługi będzie płatne przelewem wg faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę w terminie 14 dni od daty jej otrzymania, na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
3. Podstawą wystawienia faktury VAT za świadczone usługi jest niniejsza umowa i protokół wykonania usług, podpisany przez Stronę tj. osoby odpowiedzialne za realizację umowy.
4. Wykonawca, przy jednomiesięcznym opóźnieniu płatności, ma prawo do wstrzymania realizacji przedmiotu umowy do czasu opłacenia przez Zleceniodawcę zaległych faktur.

### §5 Postanowienia ogólne

1. Usługobiorca zobowiązuje się do:
  - 1.1 Zgłaszanie zaistniałych problemów pocztą e-mail lub telefonicznie.
  - 1.2 Umożliwienie pracownikowi Wykonawcy pełnego, niezakłóconego dostępu do stanowisk komputerowych oraz serwera i zapewnienia odpowiednich warunków wykonania serwisu.
  - 1.3 Udostępnianie Wykonawcy zdalnego połączenia z serwerem bazy danych Zleceniodawcy, przez sieć VPN.
  - 1.4 Bieżące przekazywanie Wykonawcy, wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących u Zleceniodawcy, które mogą mieć zastosowanie w realizacji niniejszej Umowy

- 1.5 Zapewnienie Wykonawcy dostępu do bazy danych Zleceniodawcy w związku z wykonywaną umową.
  - 1.6 Zabezpieczanie bazy danych poprzez codzienne wykonywanie archiwizacji na trwałych nośnikach.
  - 1.7 Wprowadzenie odpowiedniej polityki bezpieczeństwa uzgodnionej z Wykonawcą poprzez zainstalowanie oprogramowania antywirusowego zaakceptowanego przez Zleceniodawcę.
  - 1.8 Przez cały czas trwania niniejszej umowy dokonywanie wyłącznie w ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o. zakupu uaktualnień oprogramowania Comarch ERP Optima.
2. ZETO-RZESZÓW zobowiązuje się do:
- 2.1 Zapewnienie obsługi serwisowej Zleceniodawcy z zachowaniem należytej staranności i profesjonalizmu.
  - 2.2 Zachowanie tajemnicy organizacyjnej, statystycznej i innej, związanej z informacjami uzyskanymi od Zleceniodawcy w związku z wykonywaną umową.

## §6 Poufność

1. Strony oraz osoby przez nich zatrudnione zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania osobom trzecim informacji o warunkach Umowy oraz informacji, jakie nabyły w czasie jej realizacji, w tym wszelkich danych o przedsiębiorstwie i klientach drugiej ze Stron, na zasadach określonych w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, chyba że obowiązek udostępnienia informacji wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Ustalenia obowiązują zarówno w okresie trwania Umowy, jak i po jej realizacji lub rozwiązaniu, bez uprzedniej zgody drugiej Strony wyrażonej w formie pisemnej.

## §3 Ustalenia końcowe

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Umowa może być rozwiązana przez każdą ze stron z 3-miesięcznym okresem wypowiedzenia lub w terminie uzgodnionym przez obie Strony. Usługobiorca jest zobowiązany do uiszczenia opłat za prace poniesione przez Usługodawcę do momentu rozwiązania umowy oraz za ustalone opłaty miesięczne za okres wypowiedzenia.
3. Podstawą zapłaty będą faktury VAT wysłane w formie elektronicznej na adres Usługobiorcy.
4. W przypadku opóźnień we wpłatach Usługodawca może domagać się zapłaty należnej kwoty zwiększonej o ustawowe odsetki za opóźnienie, a w przypadku, gdy Usługobiorca jest przedsiębiorcą za opóźnienie w transakcjach handlowych.
5. Usługobiorca upoważnia Usługodawcę do wystawiania faktury VAT bez podpisu osoby odbierającej fakturę.
6. Wszelkie zmiany i uzupełnienia do Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
7. Usługodawca może zmienić warunki niniejszej Umowy. W takim przypadku Usługodawca doręczy Usługobiorcy na piśmie treść każdej proponowanej zmiany warunków Umowy z wyprzedzeniem co najmniej jednego miesiąca przed wprowadzeniem zmian w życie.
8. W sprawach nieuregulowanych Umową będą stosowane przepisy Kodeksu Cywilnego. Strony umowy deklarują polubowne rozstrzygnięcie wszelkich sporów związanych z realizacją Umowy. Spory związane z zawartą Umową niezakończone polubownie będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla lokalizacji Usługodawcy.
9. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania.
10. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
11. Integralną część Umowy stanowią załączniki, wymienione w nagłówku Umowy.
12. Usługobiorca oświadcza, że zapoznał się z treścią Umowy i załączników oraz akceptuje ich warunki.

ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o.

35-326 Rzeszów  
ul. Rejtana 55  
tel. 17 282 5000

Ośrodki terenowe:

38-400 Krosno, ul. Grodzka 12, tel. 13 43 20 940  
37-700 Przemyśl, ul. Asnyka 4, tel. 16 67 85 920  
20-704 Lublin, ul. Wojciechowska 9A, tel. 81 718 42 80



Podpisy stron	
(pieczęć i podpis)	(pieczęć i podpis)
Usługodawca (ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o.)	Usługobiorca (Klient)

## Załącznik nr 1 – Kontakty robocze

Kontakty robocze	
<b>ZETO-RZESZÓW Sp. z o.o. - Koordynator Umowy ze strony Usługodawcy:</b>	
Imię:	Rafał
Nazwisko:	Kopec
Stanowisko:	Kierownik Działu Systemów MŚP i JST
Telefon:	+48 512 390 678
Adres e-mail:	systemy.msp@zeturzeszow.pl
Inne:	---
<b>Kontakt ze strony Usługobiorcy:</b>	
Imię:	
Nazwisko:	
Telefon:	+48
Adres e-mail:	
Inne:	---
Imię:	
Nazwisko:	
Telefon:	+48
Adres e-mail:	
Inne:	---
Imię:	
Nazwisko:	
Telefon:	
Adres e-mail:	
Inne:	---

Załącznik nr 2 – Cennik Optima (Stan na 01.01.2023r.)

Lp.	Usługa	Cena standardowa netto / h
1	Szkolenie	150,00 zł
2	Instalacja / konfiguracja	
3	Konsultacje telefoniczne	
4	Serwis oprogramowania	

<b>Koszt przejazdu związany z wizytą serwisową w siedzibie Zamawiającego</b>	Teren Rzeszowa	<b>Ryczałt 20,00 zł</b>
	Pozostałe trasy Stawka za 1 km x ilość km Ilość km liczona w obie strony	<b>1,35 zł</b>