

**Umowa nr BZ.2111.3.2020**

Zawarta w dniu 28.12.2020 roku w Wodzisławiu Śląskim pomiędzy:

...**Domaro Sp. z o.o** z siedzibą przy ul. dr. L. Mendego 2 w Wodzisławiu Śl., NIP 647-257-31-20 zwanym w dalszej treści umowy „Zamawiającym”, którą reprezentuje:  
Prezes Zarządu Barbara Chrobok

a

LTC Sp. z o.o. z siedzibą w Wieluniu (kod 98-300), przy ul. Narutowicza 2, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Łodzi Wydział XX Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 196558, NIP 827-000-78-03, REGON 005267185, zwaną dalej „Wykonawcą”, którą reprezentuje:

Wiceprezes Zarządu – Dorota Witkowska,

Zamawiający i Wykonawca zwani będą dalej „Stronami” lub oddzielnie każda z nich „Stroną”

Przedstawiciele Stron przez złożenie swojego podpisu oświadczają także, że są upoważnieni do zawarcia niniejszej umowy, że ich prawo do reprezentowania danej Strony nie jest ograniczone w żadnym zakresie, a sposób reprezentacji osób występujących w imieniu reprezentowanych Stron umożliwia skuteczne składanie oświadczeń woli, w tym zaciąganie zobowiązań na rzecz reprezentowanego podmiotu, oświadczają też, że nie jest im znana żadna przeszkoda, która mogłaby mieć wpływ na wykonanie zobowiązań przyjętych przez Strony w niniejszej umowie.

**§ 1. Przedmiot umowy**

Przedmiotem umowy są:

1. Usługi serwisu pogwarancyjnego Programu FINN
2. Usługi asysty technicznej i wsparcia technicznego w zakresie Programu FINN,

**§ 2. Termin realizacji umowy**

Umowa będzie realizowana w okresie od dnia 01.01.2021 r. do dnia 31.12.2021r.

**§ 3. Definicje**

Użyte w treści Umowy pojęcia oznaczają:

1. **Program FINN** – składa się ze standardowego oprogramowania FINN 8 SQL oraz zintegrowanych z nim kodów parametryzacji dla Zamawiającego.
2. **Błąd** – Obejmuje awarie krytyczne, awarie niekrytyczne i usterki.
3. **Awaria krytyczna** – niepoprawne działanie oprogramowania uniemożliwiając Zamawiającemu świadczenie podstawowych Usług w szczególności powoduje utratę danych lub naruszenie ich spójności
4. **Awaria niekrytyczna** – niepoprawne działanie oprogramowania negatywnie wpływające na wydajność i funkcjonalność Programu FINN, ale umożliwiające świadczenie Podstawowych Usług.
5. **Usterka** - niepoprawne działanie oprogramowania nie wpływające na wydajność i funkcjonalność Programu FINN.
6. **Czas reakcji** – to czas potwierdzenia przez Wykonawcę przyjęcia zgłoszenia liczony od chwili zgłoszenia do reakcji Wykonawcy, obejmującej kontakt z Zamawiającym, wstępną analizę problemu, ustalenie przyczyny, biegu i rozpoczęcia usuwania błędu, który nie może być dłuższy niż 40 minut od chwili zgłoszenia w tym samym dniu roboczym albo w najbliższym dniu roboczym do godz. 8:40, jeśli zgłoszenie nastąpiło w godzinach 16:01 – 7:59 lub w dniu ustawowo wolnym od pracy.
7. **Dzień roboczy** – to dni od poniedziałku do piątku (z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy) między godzinami 8:00 - 16:00.
8. **Godziny robocze** – to godziny zegarowe między 8:00-16:00 w dni robocze.
9. **Zgłoszenie** – Informacja o błędzie przekazana przez Zamawiającego Wykonawcy.

**§ 4. Zakres świadczonych usług**

1. Usługi serwisu pogwarancyjnego Programu FINN obejmują:

- a) dostawę licencji aktualizacji Programu FINN (SOD) (obejmuje przedłużenie gwarancji w okresie obowiązywania niniejszej umowy oraz dostosowywanie systemu do zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa odnoszących się do funkcji realizowanych przez system – z wyłączeniem prawa miejscowego i wewnętrznych regulacji Zamawiającego oraz zmian ePUAP), nie obejmuje usługi aktualizacji.
  - b) usuwanie awarii programowych powstałych z winy Wykonawcy,
  - c) usuwanie błędów baz danych (w tym brak spójności i integralności danych, itp.) nie wynikających z błędnej obsługi, czy awarii sprzętowych,
  - d) informowanie o dostępnych aktualizacjach Programu FINN oraz minimalnych wymaganiach środowiska pracy (system operacyjny, baza danych, przeglądarka WWW) istotnych dla bezpieczeństwa i właściwego funkcjonowania Programu FINN.
2. Usługi asysty technicznej i wsparcia technicznego w zakresie Programu FINN obejmują:
    - a) usługi Help Desk realizowane bezpośrednio dla Zamawiającego, wsparcie konsultacyjne, zdalna pomoc, konsultacje przy rozwiązywaniu problemów dla Administratora Programu świadczone drogą telefoniczną oraz internetową poprzez e-mail, komunikatory internetowe w godzinach 8-16 obejmującą doradztwo techniczne w obsłudze Programu, bazy danych wykorzystywanej przez Program oraz oprogramowania narzędziowego i systemowego współpracującego z Programem FINN,
    - b) aktualizację Programu FINN wykonywaną 4 razy w trakcie obowiązywania umowy (rozumianą jako zainstalowanie na serwerze Zamawiającego najnowszej stabilnej wersji systemu posiadanej przez Wykonawcę),
  3. Usługi opisane w § 4 są realizowane przez Wykonawcę zdalnie.
  4. Wprowadzanie dodatkowych zmian w Programie FINN oraz realizacja dodatkowych prac wdrożeniowych, instalacyjnych i konfiguracyjnych oraz dodatkowych szkoleń wynikających z dodatkowych potrzeb Zamawiającego, które będą świadczone w siedzibie Wykonawcy lub w siedzibie Zamawiającego, lub zdalnie na serwerach Zamawiającego z wykorzystaniem szyfrowanych kanałów komunikacji.

#### **§ 5. Zasady realizacji zgłoszeń**

1. Osobami uprawnionymi do dokonywania Zgłoszeń są wyłącznie wymienieni pracownicy Zamawiającego:
  - a) Łukasz Mitko, email: [kontakt@kogucik.it](mailto:kontakt@kogucik.it), tel.: 515 179 911
  - b) Monika Urbisz, Joanna Jasita, Iwona Rychlik, email: sekretariat@domaro.com.pl, tel.: 32 455 30 37 wew. 21 lub 36
2. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia Zamawiającemu możliwości przekazywania Zgłoszeń przez:
  - a) formularz, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do Umowy, w formie e-maila na adres [help@finn.pl](mailto:help@finn.pl) lub z wykorzystaniem formularzy elektronicznych udostępnionych na platformie PeUP ([www.peup.pl](http://www.peup.pl)) w katalogu Usługi techniczne – przez całą dobę, we wszystkie dni tygodnia oraz
  - b) telefonicznie na numer: (42) 206 66 08 – w godzinach roboczych, przy czym w zgłoszeniu telefonicznym należy podać:
    - i) jakiego programu dotyczy zgłoszenie (nr wersji),
    - ii) czy zgłaszany błąd jest awarią krytyczną, awarią niekrytyczną czy usterką,
    - iii) imię i nazwisko zgłaszającego.
3. Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić otrzymanie wszystkich Zgłoszeń przekazanych poprzez PeUP lub dokonanych drogą mailową (na adres [help@finn.pl](mailto:help@finn.pl)), wysyłając potwierdzenie przyjęcia zgłoszenia błędu na adres poczty elektronicznej osoby dokonującej zgłoszenia lub telefonicznie na nr : 32 455 30 37.
4. Potwierdzenie otrzymania Zgłoszenia powinno zawierać:
  - a) informację o przyjęciu zgłoszenia,
  - b) osobę odpowiedzialną za realizację zgłoszenia, adres e-mail i telefon kontaktowy,
  - c) planowany termin realizacji zgłoszenia.
5. Brak otrzymania przez Zamawiającego potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę w okresie 30 minut od chwili jego zgłoszenia oznacza, że zgłoszenie nie dotarło do Wykonawcy. W takiej sytuacji zgłoszenie błędu Zamawiający powinien przekazać telefonicznie na numer wskazany w ust. 2 pkt b).
6. Każda Awaria krytyczna zostanie potwierdzona przez Zamawiającego telefonicznie na numer telefonu określony w ust. 2 pkt b) w innym przypadku zgłoszenie będzie traktowane jako awaria niekrytyczna.
7. W przypadku gdy Zgłoszenie zostanie przyjęte:
  - a) w godzinach 16.01 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego,
  - b) w godzinach 0.00 a 7.59 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego,
  - c) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.
8. Usuwanie błędów w działaniu Programu:
  - a) czas naprawy awarii krytycznej – 2 dni robocze od otrzymania Zgłoszenia lub w tym terminie Wykonawca wprowadzi rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem – w takim wypadku

- usunięcie błędu nastąpi w terminie 9 dni roboczych od otrzymania formalnego zgłoszenia, przy czym za datę zgłoszenia błędu przyjmuje się dzień, w którym Zamawiający zaakceptował rozwiązanie tymczasowe.
- b) czas naprawy awarii niekrytycznej – 7 dni roboczych od otrzymania zgłoszenia lub w tym terminie Wykonawca wprowadzi rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem – w takim wypadku usunięcie błędu nastąpi w terminie 14 dni roboczych od otrzymania formalnego zgłoszenia, przy czym za datę zgłoszenia błędu przyjmuje się dzień, w którym Zamawiający zaakceptował rozwiązanie tymczasowe.
  - c) czas naprawy usterki - 14 dni roboczych.
9. W przypadku wystąpienia usterki, który powoduje nieprawidłowe działanie nieistotnych funkcji użytkowych oprogramowania komputerowego, zostanie ona usunięta w następnej wersji oprogramowania komputerowego.
10. Warunkiem dochowania czasów usuwania błędów w działaniu Programu, o których mowa w ust. 8 jest umożliwienie przez Zamawiającego, od chwili Zgłoszenia, dostępu zdalnego VPN do serwerów, na których funkcjonuje Program FINN, zgodnie z zapisami ust. 14-16 niniejszego paragrafu. W przypadku braku dostępu czas naprawy liczony od momentu umożliwiania dostępu dla Wykonawcy.
11. Zamawiający odpowiada za:
- a) sprawdzenie pod względem formalnym i merytorycznym informacji wprowadzonych do baz danych Programu FINN,
  - b) informowanie Wykonawcy o ewentualnych zmianach prawa mających wpływ na poprawność pracy Programu FINN.
  - c) informowanie Wykonawcy o zmianach w konfiguracji sieci mających wpływ na poprawność i ciągłość komunikacji.
12. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia pomocy (konsultacji), o których mowa w § 4 ust.2 pkt a) telefonicznie pod nr tel. 42 206 66 08, 42 206 66 07, 42 206 66 01, lub drogą elektroniczną z adresu e-mail [help@finn.pl](mailto:help@finn.pl) - w godzinach roboczych.
13. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, iż przyczyna błędu leży poza Programem FINN, w szczególności w infrastrukturze Zamawiającego, Wykonawca nie jest zobowiązany do usunięcia błędu w Czasie Naprawy, lecz jest zobowiązany:
- a) wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Programu FINN poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje, a jeżeli to możliwe także podmiotu odpowiedzialnego za usunięcie takiej nieprawidłowości działania Programu FINN,
  - b) w razie zgłoszenia takiej potrzeby przez Zamawiającego – do wsparcia osoby trzeciej usuwającej przyczynę zgłoszenia, w tym udzielenia takiej osobie wszelkich informacji o Programie FINN, potrzebnych do przywrócenia jego pełnej funkcjonalności.
14. Zamawiający umożliwi dostęp zdalny VPN do serwerów, na których funkcjonuje Program FINN, na podstawie zawartej „Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych”.
15. Wykonawca stosuje procedurę zdalnego dostępu do serwera wskazaną przez Zamawiającego, zgodną z polityką bezpieczeństwa Zamawiającego.
16. Wykonawca wykorzystuje zaakceptowane przez Zamawiającego narzędzia do przejęcia kontroli nad serwerem.
17. W celu zagwarantowania prawidłowej jakości wykonania usług, Zamawiający zapewnia rozszerzenie pamięci Komputera Komunikacyjnego do min. 8 GB.
18. Przedmiot umowy nie obejmuje dostawy, konfiguracji oraz serwisu systemu do wykonywania kopii zapasowych i archiwizacji zasobów informacyjnych z serwerów fizycznych oraz maszyn wirtualnych (dalej system backupu).
19. Przedmiot umowy nie obejmuje konfiguracji i serwisu automatycznych kopii bezpieczeństwa wysyłanych na zewnętrzny zasób sieciowy udostępniony przez Zamawiającego. Wykonawca nie odpowiada za okresową kontrolę kopii bezpieczeństwa.
20. W przypadku błędów Programu FINN, które są wynikiem awarii sprzętowych, zmian/błędów w oprogramowaniu firm trzecich, których nie obejmuje przedmiot niniejszej umowy, realizacja zgłoszenia nastąpi na podstawie dodatkowych zleceń zgodnie z § 6 ust. 3.

## § 6. Postanowienia dotyczące ceny i płatności

1. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 1 ust. 1 Wykonawca otrzyma wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości 2 250,00 zł netto +23% VAT. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie w terminie 14 dni od dnia wystawienia faktury VAT.
2. Za wykonanie przedmiotu umowy określonego w § 1 ust. 2 Wykonawca otrzyma miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości 250,00 zł netto +23% VAT. Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie na podstawie faktury VAT wystawianej w ostatnim dniu miesiąca, przelewem w ciągu 14 dni od zakończenia danego miesiąca. Pierwszym miesiącem rozliczeniowym jest styczeń 2021r.

3. Strony ustalają, że za wykonanie czynności określonych w § 4 ust. 5, wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy będzie rozliczane na podstawie ilości godzin potwierdzonych protokołem zdawczo – odbiorczym, wg stawki wynoszącej:
  - a) 250,00 zł/godzinę netto +23% VAT – w przypadku usług realizowanych w siedzibie Zamawiającego,
  - b) 200,00 zł/godzinę netto +23% VAT – w przypadku usług realizowanych w siedzibie Wykonawcy lub zdalnie na serwerach Zamawiającego.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 4, zapłacone zostanie w terminie 14 dni od dnia otrzymania przez Zamawiającego faktury wystawionej przez Wykonawcę po podpisaniu przez obie strony protokołu zdawczo-odbiorczego bez uwag, przelewem na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
5. W związku z powyższymi postanowieniami Zamawiający upoważnia niniejszym Wykonawcę do wystawienia przewidzianych w umowie faktur VAT bez podpisu osoby upoważnionej do ich odbioru.
6. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
7. Zamawiający zezwala na stosowanie faktur elektronicznych w formacie PDF. Faktury elektroniczne przesyłane będą na służbowy adres email: [sekretariat@domaro.com.pl](mailto:sekretariat@domaro.com.pl).

### § 7. Ochrona danych osobowych

1. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie Danych Osobowych zamieszczonych w Systemie dla potrzeb związanych z realizacją Umowy na podstawie odrębnej Umowy powierzenia danych osobowych do przetwarzania stanowiącej załącznik nr 2.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania, tak w okresie obowiązywania umowy, jak również po jej zakończeniu, tajemnicy, co do wszystkich danych pozyskanych przy wykonywaniu umowy, a także innych informacji mogących mieć charakter poufny. Wszelkie poufne dane pozyskane przy realizacji umowy, które już nie muszą być przechowywane w postaci papierowej lub jako informacje na komputerach Wykonawcy, zostaną niezwłocznie usunięte.
3. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania przepisów Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) i ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (t.j. Dz.U. 2019 poz. 1781).
4. Wykonawca powierza Zamawiającemu przetwarzanie Danych Osobowych zamieszczonych w niniejszej umowie wraz z załącznikami. Dane osobowe pracowników Wykonawcy stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu art. 11 ust. 4 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

### § 8. Postanowienia końcowe

1. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze stron. Okres wypowiedzenia wynosi trzy miesiące od daty otrzymania wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.
2. Wszelkie zmiany niniejszej umowy oraz jej załączników dla swej ważności wymagają form pisemnego aneksu podpisanego przez obie Strony.
3. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami niniejszej umowy mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.
4. W przypadku przekształcenia Zamawiającego lub Wykonawcy w inny podmiot posiadający osobowość prawną, następcy prawni Stron przejmą wszelkie zobowiązania wynikające z umowy.
5. Wszelkie sprawy sporne, niemożliwe do rozstrzygnięcia w drodze rokowań, będą podlegały rozpatrzeniu przez sąd powszechny, miejscowo właściwy dla siedziby Zamawiającego.
6. Niniejsza umowa sporządzona została i podpisana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

#### Załączniki:

- Załącznik nr 1 – Formularz zgłoszenia
- Załącznik nr 2 – Umowy powierzenia danych osobowych do przetwarzania

Zamawiający:

PREZES ZARZĄDU

Kancelaria Prawna  
Waldemar Nowak

44-310 Reda, ul. Jaskiniowa 43

NIP 6471201020

Wykonawca:

Małgorzata Witkowska  
PREZES ZARZĄDU

„LTC” Sp. z o.o.

98-300 Wieluń, ul. Narutowicza 2  
NIP 827-000-78-03 REG. 005267185  
KRS 0000196558

## Formularz zgłoszenia

Zgłoszenie błędu	
Osoba zgłaszająca	
Data i godzina zgłoszenia	
Identyfikacja błędu	
Typ błędu	Awaria krytyczna (K) Awaria niekrytyczna (A) Usterka (U) Propozycja modyfikacji (P)
Wskaźnik powtarzalności błędu	występuje za każdym razem występuje dla określonego układu danych wejściowych/parametrów występuje czasami bez określonej przyczyny
Opis błędu*	
	* określa ścieżkę dojścia do błędu, bezpośrednią przyczynę (itd. naciśnięcie przycisku, wpisanie pola itd.) oraz wszelkie zauważone okoliczności jego występowania)
Załączniki	

