



PROFESJONALNY SPRZĘT BANKOWY

UMOWA O KOMPLETNAŁ CAŁKOWITĄ OBSŁUGĘ SERWISOWA

zawarta w dniu 1 lipca 2010 r. w Gdańsku

pomiędzy:

Nazwa klienta

Adres klienta linia 1

Adres klienta linia 2

zwaną dalej **Zleceniodawcą-Użytkownikiem**

a

DEMPS Sp. z o.o. Sp. komandytowa

ul. Czarny Dwór 8A

80-365 Gdańsk

zwaną dalej **Zleceniobiorcą**

Preambuła

Umowa o kompletną i całościową obsługę serwisową (UKCOS) zapewnia Zleceniodawcy szereg korzyści w stosunku do tradycyjnej obsługi tj :

1. stałość stawek objętych umową;
2. użytkownik ma możliwość planowania i precyzyjnego gospodarowania budżetem przeznaczonych na obsługę urządzeń
3. okresowe fakturowanie niezależnie od ilości wezwań serwisu, ilości napraw i konserwacji;
4. ograniczenie kosztów ukrytych
5. ułatwiona obsługa płatności (jedna faktura okresowo na całość czynności, części zamienne i materiały eksploatacyjne)
6. gwarancja dostępu do najnowszych technologii, ostatnich modyfikacji urządzeń i oprogramowania;
7. konsultacja telefoniczna, pomoc i diagnostyka inżyniera w centrali serwisu Zleceniobiorcy

§ 1 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest kompletna i całościowa obsługa serwisowa urządzeń techniki bankowo-biurowej wykonywana przez Zleceniobiorcę na rzecz Zleceniodawcy-Użytkownika na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Wykaz ilościowy urządzeń będących przedmiotem usług i zakres usługi określa Załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
2. W ramach umowy, Zleceniobiorca zobowiązuje się do :
 - a. dokonywania okresowych przeglądów konserwacyjnych i regulacyjnych przedmiotowych urządzeń
 - b. napraw przedmiotowych urządzeń
 - c. napraw warsztatowych w przypadku niemożności naprawy urządzenia w siedzibie Zleceniodawcy- Użytkownika
 - d. dokonywania ekspertyz technicznych urządzeń
 - e. szkolenia użytkowników
 - f. reinstalacji urządzeń w ramach placówek Zleceniodawcy-Użytkownika
 - g. dojazdu do Klienta w godzinach pracy serwisu w dni robocze od godz. 8.00 do godz 16.00
 - h. wymiany materiałów eksploatacyjnych, do których wymiany nie jest uprawniony Zleceniodawca-Użytkownik.

§ 2 Obowiązki Zleceniobiorcy

Zleceniobiorca zobowiązuje się do:

1. dołożenia najwyższej staranności przy wykonywaniu obsługi serwisowej,
2. terminowego świadczenia usług serwisowych, z najwyższą należytą starannością i przestrzeganiem wszelkich standardów zachowań obowiązujących u Zleceniodawcy-Użytkownika;
3. przekazania Zleceniodawcy-Użytkownikowi listy osób uprawnionych do świadczenia usług serwisowych - Załącznik nr 2
4. prowadzenia pełnej ewidencji prac związanych z obsługą serwisową urządzenia oraz udostępnienia jej Zleceniodawcy-Użytkownikowi na każde żądanie,

5. posiadania przez cały czas trwania umowy zapasu materiałów eksploatacyjnych i części zamiennych umożliwiających naprawy i konserwacje urządzeń w terminach zgodnych z postanowieniami niniejszej umowy
6. reakcji serwisu, w przeciągu jednej godziny od otrzymania zlecenia drogą mailową, poprzez odesłanie informacji zwrotnej o przyjęciu zgłoszenia oraz ustalenie z bezpośrednim użytkownikiem trybu działania
7. czas naprawy urządzeń przez serwis Zleceniobiorcy wynosi dwadzieścia cztery godziny (liczone od momentu przyjęcia zgłoszenia przez serwis)
8. czas podany w pkt.7 nie uwzględnia świąt oraz dni wolnych od pracy zgodnie z zapisem §1 Pkt. 2 ppk. g
9. W przypadku wystąpienia usterki wymagającej zakupu części u producenta znajdującego się poza granicami kraju, czas naprawy może być wydłużony o czas transportu części z magazynu producenta

§ 3 Obowiązki Zleceniodawcy-Użytkownika

1. Zleceniodawca-Użytkownik zobowiązuje się dołożyć wszelkich należnych starań w celu umożliwienia Zleceniobiorcy świadczenia usług serwisowych, a w szczególności:
 - a. przestrzegania zasad i procedur użytkowania sprzętu zgodnych z dokumentacją techniczną urządzenia, instrukcjami obsługi i zaleceniami producenta,
 - b. zgłaszać awarię sprzętu pocztą elektroniczną na adres e.mail: serwis@demps.com.pl podając *model urządzenia, zauważoną usterkę oraz osobę do kontaktu*
 - c. udostępnić niezwłocznie w uzgodnionych terminach sprzęt objęty zgłoszeniem serwisowym lub sprzęt podlegający serwisowi prewencyjnemu;
 - d. udostępnić pomieszczenia, gdzie znajduje się sprzęt;
 - e. podjąć niezbędne działania zmierzające do ochrony tajemnicy swojego przedsiębiorstwa, w szczególności zabezpieczenia posiadanych dokumentów o charakterze poufnym lub zawierającym tajemnicę służbową,
 - f. zapewnić pracownikom Zleceniobiorcy odpowiednie warunki do wykonywania usług serwisowych,
 - g. Zleceniodawca-Użytkownik zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Zleceniobiorcę o każdej zmianie w składnikach posiadanego przez

Zleceniodawcę-Użytkownika sprzętu lub zakupieniu nowego sprzętu, albo dokonania jego zmiany lub modernizacji, celem objęcia sprzętu usługami serwisowymi.

- h. Zleceniodawca-Użytkownik nie jest zobowiązany informować Zleceniobiorcy o sprzęcie, którego zakup jest koordynowany przez Zleceniobiorcę w imieniu Zleceniodawcy-Użytkownika.

§ 4 Ceny usług

1. Za usługi wymienione w § 1 Zleceniobiorca otrzymywać będzie miesięczne wynagrodzenie w wysokości zł słownie /...../ powiększone o 22% podatek VAT.
2. Za konsultację telefoniczną inżyniera serwisu po godzinach pracy i w dni wolne od pracy Zleceniobiorca otrzymywać będzie dodatkowe wynagrodzenie w wysokości zł netto za rozpoczętą godzinę konsultacji.
3. Za interwencje serwisowe skutkujące naprawą urządzeń w placówkach Zleceniodawcy po godzinach pracy serwisu i w dni wolne od pracy Zleceniobiorca otrzymywać będzie dodatkowe zryczałtowane wynagrodzenie w wysokości zł /słownie złotych/ netto za każde zdarzenie serwisowe.
4. Ceny usług nie zawierają kosztów części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych / poza materiałami do czyszczenia i smarowania/.
5. Zakres czynności konserwacyjno - regulacyjnych do urządzeń objętych serwisem zawiera Załącznik nr 3 do niniejszej umowy.

§ 5 Warunki płatności

1. Zleceniobiorca za wykonane usługi będzie wystawiał Zleceniodawcy fakturę z wyszczególnieniem kwoty ryczałtu, kwoty części zamiennych i materiałów eksploatacyjnych, kwoty zryczałtowanego wynagrodzenia za naprawy po godzinach pracy serwisu i w dni wolne od pracy, oraz za konsultacje telefoniczne po godzinach pracy i w dni wolne od pracy, załączając kopie protokołów wykonania usługi, podpisane przez Użytkownika – Zleceniodawcę, w cyklu 30 – dniowym.

2. Wszelkie płatności w ramach niniejszej umowy Zleceniodawca-Użytkownik dokonywać będzie na podstawie faktury VAT przelewem na konto Zleceniobiorcy wskazane na fakturze VAT terminie 14 dni od daty otrzymania faktury .
3. Terminem zapłaty jest data wpływu należnej płatności na rachunek bankowy Zleceniobiorcy.

§ 6 Warunki gwarancji

1. Zleceniobiorca zapewnia niezbędne części zamienne i materiały eksploatacyjne.
2. Zleceniobiorca udzieli 12 - miesięcznej gwarancji na dostarczone i wmontowane do urządzeń części zamienne.
3. Zleceniobiorca ponosić będzie odpowiedzialność za szkody powstałe w maszynie w wyniku niewłaściwego wykonania obowiązków Zleceniobiorcy.
4. W czasie trwania umowy Zleceniodawca-Użytkownik nie może powierzyć wykonania konserwacji osobom innym niż Zleceniobiorcy.

§ 7 Czas trwania umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Strony mogą wypowiedzieć niniejszą umowę jedynie w formie pisemnej z zachowaniem 2- miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Rozwiązanie umowy przez Strony może być dokonane w każdym czasie z powodu rażącego niedotrzymania warunków umowy.
4. Brak możliwości dotarcia do siedziby Zleceniodawcy-Użytkownika spowodowany sytuacjami niezależnymi od Zleceniobiorcy (katastrofy naturalne, demonstracje, strajki itp.) nie może stanowić podstawy do rozwiązania umowy.
5. Umowa zostanie automatycznie rozwiązana w przypadku braku możliwości dalszych napraw urządzenia wynikających z jego zużycia technologicznego lub poważnej awarii wynikającej ze złego użytkownika lub przyczyn niezależnych od użytkownika (załanie, przepięcia elektryczne itp.)

§ 8 Klauzula poufności

1. Każda ze Stron zobowiązuje się, że zarówno Strona jak i osoby przez nią zatrudnione, nie będą ujawniać informacji poufnych związanych z działalnością drugiej Strony, ani z przedmiotem i zakresem niniejszej Umowy, jak również ze sposobem jej wykonania zarówno w okresie jej obowiązywania jak i po jej wykonaniu .
2. Dostawca zobowiązuje się do zachowania tajemnicy przedsiębiorstwa zgodnie z przepisami ustawy z dnia 16.04.1993r o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. Nr 478, poz. 211 z późniejszymi zmianami).
3. Zleceniobiorca zobowiązuje się zatrudnić przy wykonywaniu przedmiotu umowy tylko i wyłącznie osoby posiadające aktualne (nie starsze niż 6 miesięcy) zaświadczenie o niekaralności. Zleceniodawca jest uprawniony do zażądania od Zleceniobiorcy przedstawienia kopii takiego zaświadczenia, a Zleceniobiorca zobowiązuje się je przedstawić w terminie 3 dni od daty zgłoszenia takiego żądania.

§ 9 Postanowienia końcowe

1. Zleceniobiorca nie może bez zgody Zleceniodawcy powierzyć (podzlecić) osobom trzecim wykonywania całości lub części przedmiotu Umowy.
2. Wszelkie zmiany warunków umowy oraz wypowiedzenie umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Załączniki do niniejszej umowy stanowią jej integralną część.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.
5. Wszelkie spory wynikające z niniejszej Umowy zostaną rozstrzygnięte przez Sąd Polubowny.

ZLECENIODAWCA

ZLECENIOBIORCA