**UMOWA SERWISOWA NR**

zawarta w Zabrzu w dniu ………………………………………………… roku pomiędzy:

**MASTER - ODPADY I ENERGIA Sp. z o.o.** z siedzibąw Tychach (43-100) ul. Lokalna 11, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Wydział Gospodarczy KRS 0000078561, NIP6462347267, REGON 273854704, zwaną dalej **Usługobiorcą**, reprezentowaną przez

Ewę Zembalowską – Prezesa Zarządu,

Łukasza Tekeli – Wiceprezesa Zarządu,

a

**…………………….** z siedzibąw …………………………………………………………………….., wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w …………………. Gospodarczy KRS ………………………., NIP: ………………….., REGON: ………………., reprezentowaną przez:

………………………………… – Prezesa Zarządu

zwaną dalej **Usługodawcą**

zwanymi łącznie Stronami, bądź pojedynczo Stroną.

**§ 1. PRZEDMIOT UMOWY**

1. Strony zgodnie postanawiają, iż Usługodawca świadczyć będzie na rzecz Usługobiorcy prace polegające na zdalnym świadczeniu opieki serwisowej Oprogramowania.
2. Szczegółowy opis Oprogramowania, określa załącznik nr 1 do umowy w postaci Umowy Licencyjnej Użytkownika Końcowego, stanowiący integralną część umowy.
3. Zasady przyjmowania, obsługi i rozliczeń zgłoszeń serwisowych określa załącznik nr 2   
   do umowy w postaci Ogólnych warunków wykonywania umowy serwisowej stanowiący integralną część umowy.

**§ 2. ZASADY WSPÓŁPRACY**

1. Strony zobowiązują się do ścisłego współdziałania w okresie obowiązywania umowy. W tym celu obydwie Strony wyznaczą osoby odpowiedzialne za właściwą realizację zobowiązań Stron wynikających z umowy i podejmą wszelkie niezbędne środki w celu zapewnienia zgodnego współdziałania w wykonania przedmiotu umowy.
2. Osobami odpowiedzialnymi będą:
3. po stronie Usługodawcy: …………………………, tel.: …………………, e-mail: …………………………..l,
4. po stronie Usługobiorcy: ……………………….. tel. ………………….., email: […………………………….](mailto:mwarzec@ita.pl)
5. Zgłoszenia serwisowe mogą być dokonywane pod numerem telefonu ………………….. lub na adres …………………………..-mail: ………………………………….. z opcją potwierdzenia otrzymania wiadomości.
6. Usługodawca będzie usuwał usterki w czasie zgodnym z poniższą tabelą:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rodzaj Usterki | Usterka Krytyczna | Usterka Istotna | Usterka Nieistotna |
| Czas Rozwiązania Usterki | Niezwłocznie, nie dłużej niż 1 dzień roboczy | 4 dni robocze | w kolejnych wersjach oprogramowania |

4. Jeżeli Usługodawca nie usunie usterki w terminie wynikającym z Umowy, Usługobiorca może zlecić ich usunięcie osobie trzeciej na koszt i ryzyko Usługodawcy.

**§ 3. CZAS TRWANIA UMOWY**

1. Strony zgodnie postanawiają, iż umowa zostaje zawarta na czas określony, od dnia 1 stycznia 2026 r. do dnia 31 grudnia 2026r.
2. Każda ze Stron ma prawo rozwiązać umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Każda ze Stron może rozwiązać umowę bez wypowiedzenia, ze skutkiem natychmiastowym,   
   w przypadku rażącego naruszenia jej postanowienia przez drugą Stronę i braku usunięcia takiego naruszenia w ciągu trzydziestu dni od dnia otrzymania pisemnego wezwania do zaniechania naruszeń lub usunięcia skutków zaistniałego naruszenia.
4. Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy powinno być złożone na piśmie bądź w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, przez osoby uprawnione pod rygorem nieważności.

**§ 4. WYNAGRODZENIE**

1. Z tytułu świadczonych usług Usługodawcy przysługiwać będzie następujące wynagrodzenie:

* abonament miesięczny w wysokości **………………….. zł netto** (…………………….tysiące złotych netto) powiększony o właściwy podatek VAT,
* liczba godzin serwisu miesięcznie w ramach abonamentu: **……….**,
* stawka za każdą kolejną rozpoczęta godzinę serwisu powyżej przysługujących   
  w miesiącu godzin:
  + Zgłoszenie STANDARD (…………..zł/h) - przypadki możliwe do zrealizowania w standardowym czasie usunięcia problemu,
  + Zgłoszenie CUSTOM (………..zł/h) - dla trudnych przypadków, gdzie na etapie weryfikacji stwierdzono niemożliwość usunięcia problemu/wdrożenia modyfikacji, w ramach standardowego czasu realizacji.
* niewykorzystane godziny przysługujące w ramach ww. abonamentu nie przechodzą na kolejny miesiąc.

1. Łączne wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu realizacji umowy nie może przekroczyć ……………….
2. Strony zgodnie postanawiają, że wynagrodzenie będzie płatne z góry na rachunek bankowy Usługodawcy wskazany na fakturze VAT, Usługodawca będzie wystawiał faktury VAT z 14-dniowym odroczonym terminem płatności.
3. Usługodawcy przysługiwać będzie prawo do nałożenia na Usługobiorcę odsetek ustawowych   
   za opóźnienie w transakcjach handlowych.
4. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić, by rachunek bankowy wskazany na fakturze był rachunkiem uwidocznionym w wykazie prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej na podstawie art. 96b ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Biała lista podatników VAT).
5. W przypadku, w którym w dniu płatności faktury rachunek bankowy Wykonawcy, nie będzie uwidoczniony w wykazie, o którym mowa w ust. 5, Zamawiający uprawniony jest do wstrzymania się od zapłaty do momentu, w którym Wykonawca wskaże prawidłowy rachunek bankowy, spełniający wymagania, o których mowa w ust. 5.
6. W przypadku, o którym mowa w ust. 6 Zamawiający zobowiązuje się uregulować należność w terminie 7 dni od daty wskazania przez Wykonawcę prawidłowego numeru rachunku bankowego.
7. Wykonawcy nie będzie przysługiwało prawo do jakichkolwiek odsetek wynikających z odroczenia płatności wynikłej na skutek zdarzeń, o których mowa w ust. 6 i 7.

**§ 5. SIŁA WYŻSZA**

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z umowy, będące następstwem okoliczności stanowiących skutek działania siły wyższej.
2. Siła wyższa oznacza zdarzenie nagłe, nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli Stron, któremu nie można zapobiec zwykłymi środkami nawet przy dołożeniu najwyższej staranności.
3. Przejawami siły wyższej są w szczególności:
4. klęski żywiołowe, np. pożar, powódź, trzęsienie lub zapadnięcie ziemi, huragan, awarie   
   o charakterze katastrofy budowlanej oraz awarie powodujące wstrzymanie działania urządzeń służących do transmisji danych na okres powyżej dwóch dni,
5. akty władz państwowych, np. stan wojenny, stan wyjątkowy, embarga, blokady itp.,
6. działania wojenne, akty sabotażu,
7. strajki pracownicze u Stron odbywające się z naruszeniem postanowień ustawy   
   o rozwiązywaniu sporów zbiorowych.
8. Strony zobowiązane są do niezwłocznego (w ciągu 48 godzin) informowania się wzajemnie   
   o zaistnieniu zdarzeń stanowiących przejaw siły wyższej, o przewidywanym czasie jej trwania, przewidywanych skutkach dla realizacji umowy oraz terminie ustania działania siły wyższej.
9. Strony zobowiązują się do dołożenia należytej staranności w celu zminimalizowania skutków   
   i czasu trwania siły wyższej utrudniających wykonanie niniejszej umowy.
10. Jeżeli oddziaływanie siły wyższej lub prognoza czasu jej oddziaływania wskazuje,   
    że wykonanie zobowiązań którejkolwiek ze Stron będzie niemożliwe przez okres dłuższy niż jeden miesiąc, Strony niezwłocznie przystąpią do negocjacji w celu odpowiedniej zmiany umowy.
11. Za nieterminowe wykonanie usługi usunięcia usterki, Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 2 % wartości brutto abonamentu miesięcznego, za każdy dzień opóźnienia.
12. W przypadku niezrealizowania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę w ustalonym terminie usługi usunięcia usterki, Zamawiający ma prawo naliczyć Wykonawcy karę w wysokości 10 % wartości brutto abonamentu miesięcznego, za każdy przypadek.
13. Zamawiający ma prawo dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wartości poniesionej szkody. Kary umowne mogą być potrącane z wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
14. Łączna wysokość kar umownych naliczonych w oparciu o postanowienia niniejszej umowy nie może przekroczyć 300 % wartości abonamentu miesięcznego.

**§ 6. POUFNOŚĆ**

1. Strony niniejszym uzgadniają, że informacje przekazywane pomiędzy Stronami w związku   
   z wykonywaniem umowy będą stanowiły informacje poufne. Informacje Poufne nie będą ujawniane przez Stronę otrzymującą taką informację jakimkolwiek osobom trzecim,   
   z wyłączeniem osób bezpośrednio zaangażowanych w realizację umowy oraz profesjonalnych doradców Strony otrzymującej takie informacje poufne.
2. Osoba otrzymująca informację poufną może ujawnić Informację Poufną za zgodą Strony,   
   od której taką Informację Poufną otrzymała oraz w przypadkach określonych przez obowiązujące przepisy prawa.
3. Obowiązek zachowania poufności Informacji Poufnych obowiązuje Usługodawcę zgodnie z Oświadczeniem stanowi załącznik nr 3 do niniejszej umowy.

**§ 7. POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. Strony ustalają, iż podstawą komunikacji w celu wykonania niniejszej umowy będą wiadomości   
   e-mail, wysyłane na poniższe adresy:
2. dla Usługodawcy: ……………………………………..
3. dla Usługobiorcy: ………………………………………
4. Strony oświadczają, iż znają ryzyka wiążące się z komunikacją za pośrednictwem sieci Internet   
   i akceptują taki sposób komunikacji dla potrzeb wykonania niniejszej umowy.
5. W toku realizacji niniejszej umowy, Strony zgodnie postanawiają, iż oświadczenia składane   
   za pośrednictwem wiadomości e-mail będą wywoływały takie same skutki jak oświadczenia składane w formie pisemnej.
6. Strony zobowiązują się, że w przypadku gdy jakakolwiek część umowy zostanie uznana   
   za nieważną lub w inny sposób prawnie wadliwą, pozostała część umowy pozostaje w mocy.
7. W przypadku uznania postanowień umowy za nieważne lub niewykonalne, Strony podejmą negocjacje w dobrej wierze, w celu zastąpienia takich postanowień, o ile to możliwe, postanowieniami alternatywnymi, które będą ważne i wykonalne oraz będą odzwierciedlać   
   w jak najlepszy sposób pierwotne intencje Stron.
8. Umowa wyczerpuje wszystkie uzgodnienia pomiędzy Stronami dotyczące przedmiotu oraz warunków niniejszej umowy. Ponadto Strony zapewniają się wzajemnie, że nie istnieją żadne dodatkowe porozumienia związane z umową, zaś wszelkie ustne oświadczenia złożone przed jej podpisaniem, o ile miały miejsce uznane są za nieważne i niewiążące.
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie obowiązujące przepisy prawa polskiego.
10. Z zastrzeżeniem postanowień niniejszej umowy, wszelkie jej zmiany wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
11. Wszelkie spory wynikłe w związku bądź na tle realizacji niniejszej umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu właściwego dla siedziby powoda.
12. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
13. Wszelkie załączniki do niniejszej umowy stanowią jej integralną część.
14. Usługobiorca oświadcza, że jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

Załączniki do umowy:

Załącznik 1 – Umowa Licencyjna Użytkownika Końcowego

Załącznik 2 – Ogólne warunki wykonywania umowy serwisowej

Załącznik 3 - UMOWA powierzenia przetwarzania danych osobowych,

**Podpisy Stron:**

**Usługodawca Usługobiorca**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_