

## UMOWA O ŚWIADCZENIE USŁUG ASYSTY TECHNICZNEJ LICENCJI

NR ..... (zwana dalej „Umową”)

zawarta w dniu .....

pomiędzy :

**ENERGA Informatyka i Technologie sp. z o. o.** z siedzibą w Gdańsku, adres: Aleja Grunwaldzka 472 A, wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ, VII Wydział Gospodarczy - Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000391862 o kapitale zakładowym 35.343.500 zł, NIP 957-10-59-190, reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną dalej „Zamawiającym” lub „ENERGA”,

a

..... z siedzibą przy ul. ...., ....., wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego w ..... pod numerem ....., o kapitale zakładowym w wysokości ....., posiadającą NIP: ....., Regon ....., reprezentowaną przez:

.....

.....

zwaną dalej „Wykonawcą” lub „.....”,

zwane dalej łącznie „Stronami” a każda oddzielnie „Stroną”.

### § 1

#### Zobowiązania Stron

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług asysty technicznej w odniesieniu do programów, wymienionych w Załączniku nr 3 do Umowy, na które wcześniej została udzielona licencja na mocy odrębnych umów.
2. W ramach wynagrodzenia określonego w § 3 ust. 1 Umowy, Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi asysty technicznej (z ang. Software Update License & Support), w następującym zakresie:
  - a. dostarczania aktualizacji programów, poprawek, ostrzeżeń o zagrożeniach bezpieczeństwa i aktualizacji programów korygujących o znaczeniu krytycznym;
  - b. dostarczania nowych wersji oprogramowania objętych niniejszą Umową;
  - c. dostarczania aktualizacji związanych z podatkami, aktualizacji prawnych i dostosowawczych;
  - d. dostarczania skryptów rozszerzających;
  - e. certyfikacji dla nowych produktów/wersji produktów innych firm;
  - f. dostarczania ważniejszych wersji produktów i technologii obejmujących ogólne wersje serwisowe, wybranych wersji programów zawierających nowe funkcje i aktualizacje dokumentacji dostępnych za pośrednictwem serwisu .....

- g. całodobowej obsługi zgłoszeń serwisowych we wszystkie dni tygodnia - świadczenia pomocy technicznej w zakresie obsługi zgłoszeń, w formie elektronicznej lub telefonicznej, w dni robocze w godzinach 9:00-17:00 w języku polskim oraz przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;
  - h. elektronicznego dostępu do informacji na temat posiadanych produktów, biuletynów technicznych, poprawek programistycznych, oraz bazy danych zgłoszonych problemów technicznych przez 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu poprzez serwis .....
  - i. obsługi klientów w kwestiach pozatechnicznych w standardowych godzinach pracy.
3. Szczegółowy zakres i zasady świadczenia usług asysty technicznej dostępne są na stronach www: .....
4. Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia nośników, na których zapisane są najnowsze, udoskonalone, rozpowszechniane wersje programów, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w terminie do 30 dni liczonych od daty otrzymania przez Wykonawcę zapotrzebowania Zamawiającego na wskazaną przez Zamawiającego wersję programu. Zapotrzebowanie musi zostać złożone przez Zamawiającego w formie pisemnej lub poprzez portal klienta.
5. Prawa i obowiązki Zamawiającego i Wykonawcy związane z użytkowaniem nowych wersji oprogramowania i udoskonalień do wersji bieżących (nowe edycje produktów, wydania uzupełniające, poprawki programistyczne) regulowane są odrębną umową licencyjną podpisaną na dane oprogramowanie, którego takie nowe wersje i udoskonalenia dotyczą.

## **§ 2**

### **Okres obowiązywania umowy**

Usługi asysty technicznej, będące przedmiotem Umowy, będą świadczone przez Wykonawcę od dnia zawarcia Umowy i będą wykonywane do dnia ..... roku.

## **§ 3**

### **Wynagrodzenie**

1. Z zastrzeżeniem ust. 7 niniejszego paragrafu, łączne wynagrodzenie płatne przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy z tytułu świadczenia usług asysty technicznej wynosi .....zł netto (słownie: .....).
2. Szczegółowa wycena znajduje się w Załączniku nr 3 do Umowy. Zakres i zasady świadczenia asysty technicznej znajduje się Załączniku nr 4 do Umowy.  
Wynagrodzenie zostanie uregulowane z dołu, w terminie 30 dni od dnia wystawienia przez Wykonawcę faktury VAT, przy czym faktury VAT będą przesyłane za pośrednictwem poczty elektronicznej, zgodnie z Oświadczeniem o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej, stanowiącym Załącznik nr 5 do Umowy.
3. Zapłata należności nastąpi w formie przelewu na rachunek bankowy Wykonawcy podany na fakturze VAT.
4. Zapłata następuje w dniu obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. W przypadku nieterminowej płatności należności Wykonawca ma prawo naliczyć Zamawiającemu odsetki ustawowe za każdy dzień zwłoki.
6. W przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług (VAT) w okresie obowiązywania Umowy, do fakturowanej kwoty netto zostanie doliczony podatek VAT w wysokości zgodnej z przepisami obowiązującymi w dniu wystawienia faktury.
7. Z wyjątkiem sytuacji określonych w Umowie, zapłacone kwoty nie podlegają zwrotowi bądź refundacji.

#### **§ 4**

##### **Odpowiedzialność Stron**

1. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu wykonania Umowy ograniczona jest do kwoty wynagrodzenia Wykonawcy z tytułu realizacji Umowy oraz do szkód rzeczywiście poniesionych. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści Zamawiającego.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu utraty przez Zamawiającego danych jak również utraty dostępu do tych danych a także z tytułu zastępczego wykonania Umowy.

#### **§ 5**

##### **Siła wyższa**

1. Strony nie odpowiadają za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane siłą wyższą.
2. Siłą wyższą w rozumieniu Umowy są zdarzenia zewnętrzne, nadzwyczajne, niezależne od Stron, których nie dało się przewidzieć przed podpisaniem Umowy.
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego, niezwłocznego powiadamiania się o zaistnieniu siły wyższej.

#### **§ 6**

##### **Rozwiązanie Umowy**

1. Każda ze Stron ma prawo wypowiedzieć Umowę, jeżeli:
  - a) druga Strona poważnie naruszy postanowienia Umowy oraz nie naprawi naruszenia w terminie 30 dni od dnia przedstawienia jej zawiadomienia o naruszeniu lub
  - b) otrzyma pisemne zawiadomienie dotyczące drugiej Strony w przypadku: (i) rozpoczęcia likwidacji lub (ii) otwarcia postępowania upadłościowego bądź układowego względem drugiej Strony.
2. W przypadku wystąpienia okoliczności opisanych w ust. 1 rozwiązanie Umowy następuje z zachowaniem 30- dniowego okresu wypowiedzenia, liczonego odpowiednio od upływu terminu, o którym mowa w ust. 1 lit. a) lub dnia otrzymania zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 lit. b),
3. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodujących, że wykonanie Umowy nie leży w interesie Zamawiającego, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy, Zamawiający może odstąpić od Umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
4. Poza sytuacją określoną w ust. 3 możliwość odstąpienia od Umowy jest wyłączona, z wyjątkiem tych jedynie przypadków, w których możliwość odstąpienia od Umowy wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
5. Odstąpienie od Umowy bądź jej rozwiązanie lub wypowiedzenie skutkuje koniecznością rozliczenia usług zrealizowanych do dnia odstąpienia bądź rozwiązania lub wypowiedzenia Umowy.

#### **§ 7**

##### **Gwarancja**

1. Wykonawca gwarantuje, że usługi asysty technicznej świadczone będą w sposób profesjonalny zgodnie ze standardami obowiązującymi w branży informatycznej, a gwarancja jest ważna przez okres 90 dni od wykonania poszczególnych usług.
2. Gwarancja zostaje udzielona z wyłączeniem rękojmi. W przypadku naruszenia w/w gwarancji jedynym środkiem przysługującym Zamawiającemu jest żądanie ponownego wykonania wadliwych usług. Jeżeli Wykonawca nie będzie w stanie w zasadniczym zakresie naprawić

naruszenia, Zamawiający ma prawo żądać zwrotu wynagrodzenia zapłaconego z tytułu wadliwych usług.

3. Bieg terminu gwarancji rozpoczyna się w dniu wykonania danej usługi.

## **§ 8**

### **Ochrona informacji**

1. Z zastrzeżeniem poniższych postanowień, w okresie 3 lat od dnia przekazania lub udostępnienia dokumentów i informacji określonych poniżej, każda ze Stron zobowiązuje się nie ujawniać, w żadnych informacji i dokumentów związanych z realizacją przedmiotu Umowy oznaczonych wyraźnie jako „poufne” w chwili ich przekazania lub udostępnienia („Informacje Poufne”). Każda ze Stron ma obowiązek ochrony przed dostępem osób nieuprawnionych do Informacji Poufnych dotyczących drugiej Strony, niezależnie od sposobu i formy ich powierzenia.
2. Obowiązek zachowania poufności nie dotyczy Informacji Poufnych, które są lub stały się powszechnie dostępne lub powszechnie znane, w dowolny sposób bez naruszania Umowy lub które są zatwierdzone do rozpowszechnienia na podstawie uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Obowiązek, o którym mowa w niniejszym ustępie, nie dotyczy również informacji, które:
  - a. zostały udostępnione upoważnionym władzom lub organom administracyjnym, na ich prawnie uzasadnione żądanie,
  - b. znajdowały się w posiadaniu lub były znane Stronie otrzymującej w związku z ich wykorzystaniem, istnieniem w jej aktach, zapisach komputerowych lub na innych nośnikach zapisu przed ich otrzymaniem,
  - c. zostały opracowane dla Strony otrzymującej lub przez nią samą bez wykorzystania Informacji Poufnych,
  - d. informacji, które zostaną udostępnione Stronie otrzymującej przez dowolną stronę trzecią i które nie stanowią przedmiotu żadnego ograniczenia w odniesieniu do ich wykorzystania lub ujawnienia, nałożonego na osobę trzecią lub przez nią samą w czasie trwania Umowy,
3. Nie stanowi ujawnienia Informacji Poufnych, ani nie narusza określonych w Umowie zasad poufności, ujawnienie przez ENERGA Informacji Poufnych swoim doradcom, audytorom, inwestorom, a także innym podmiotom z Grupy ENERGA, jak również podmiotom, z którymi ENERGA współpracuje na jakiegokolwiek podstawie o ile ujawnienie takich informacji jest im niezbędne w celu realizacji przedmiotu Umowy.
4. Jeżeli Umowa będzie uznana za umowę znaczącą w rozumieniu przepisów prawa regulujących funkcjonowanie rynku kapitałowego to ENERGA jest uprawniona do przekazania faktu zawarcia Umowy i jej istotnych postanowień do wiadomości publicznej.
5. Poza powyżej wskazanymi przypadkami, ujawnienie przez jedną ze Stron przekazanych przez drugą Stronę Informacji Poufnych może nastąpić wyłącznie w jednym z poniższych przypadków:
  - a) gdy obowiązek ujawnienia wynika z obowiązujących przepisów prawa, a w szczególności: ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o obrocie instrumentami finansowymi (jedn. tekst Dz. U. z 2017 r. poz. 1768 z późn. zm.), ustawy z dnia 29 lipca 2005 roku o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (jedn. tekst Dz. U. z 2016 r. poz. 1639 z późn. zm.)”gdy Strona, której Informacje Poufne dotyczą, wyrazi w formie pisemnej uprzednią zgodę na

ujawnienie.

6. Strony postanawiają, że Informacje Poufne będą przekazywane pomiędzy nimi, a następnie przechowywane w formie zapewniającej brak dostępu podmiotów trzecim niebiorącym udziału w realizacji Przedmiotu Umowy. W szczególności każda ze Stron zobowiązana jest w sposób należyty zabezpieczyć przed udostępnieniem osobom trzecim wszelkiego rodzaju Informacji Poufnych drugiej Strony posiadanych przez siebie, w tym również utrwalonych za pomocą elektronicznych nośników informacji lub innych środków technicznych.
7. W przypadku przekazania przez jedną Stronę dla realizacji Umowy jakichkolwiek materiałów zawierających Informacje Poufne, druga Strona zobowiązana jest do ich zwrotu najpóźniej w terminie 5 dni od zakończenia realizacji Umowy.
8. Strony zobowiązują się nie publikować w jakichkolwiek mediach oświadczeń na temat Umowy, niezależnie od formy i środka przekazu, bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony. Zakaz ten nie dotyczy sytuacji, w której obowiązek publikacji nakładają na Stronę obowiązujące przepisy prawa.
9. Żadna ze Stron nie jest uprawniona do używania nazwy (firmy) drugiej Strony we własnych materiałach reklamowych bez uprzedniej zgody drugiej Strony.
10. W przypadku, gdyby którakolwiek ze Stron zobowiązana została na mocy obowiązujących przepisów prawa do przekazania Informacji Poufnych związanych z Umową, Strona ta powiadomi drugą Stronę o okolicznościach, warunkach i zakresie przekazania, w czasie umożliwiającym drugiej Stronie przedsięwziąć konieczne środki prawne chroniące przed przekazaniem Informacji Poufnych, bądź zrzeknięcia się ochrony poufności, chyba że zachowanie takiego terminu, przy zachowaniu należytej staranności, nie będzie możliwe.
11. Strony zobowiązują się do zapoznania swoich pracowników oraz wszystkich osób związanych w jakikolwiek sposób z wykonywaniem Umowy z obowiązującymi zasadami poufności i ponoszą odpowiedzialność za przestrzeganie zasad poufności przez te osoby.

## **§ 9**

### **Zawiadomienia Stron**

1. Wszelkie wnioski, żądania, zawiadomienia i inne informacje związane z realizacją Umowy będą przekazywane pisemnie, listem poleconym, pocztą elektroniczną lub będą składane bezpośrednio w siedzibie Strony za pokwitowaniem odbioru złożonym przez drugą Stronę.
2. Korespondencja powinna być kierowana do Stron na ręce niżej wskazanych osób na adres Strony zamieszczony na stronie tytułowej Umowy lub adres poczty elektronicznej:
  - a. Do Zamawiającego: .....
  - b. Do Wykonawcy: .....
3. Każda zmiana nazwy, adresu, numeru telefonu lub adresu poczty elektronicznej wymaga natychmiastowego powiadomienia drugiej Strony w formie pisemnej lub z wykorzystaniem poczty elektronicznej bez konieczności zmiany Umowy.
4. Korespondencja doręczona Stronom na adresy wymienione w ust. 2 ma skutek doręczenia.

## **§ 10**

### **Zapisy dotyczące Społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw**

Strony oświadczają, że w prowadzonym biznesie stosują zasady etyki, przeciwdziałania korupcji, przestrzegania praw pracowniczych i praw człowieka, przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz działania zgodnego z wymaganiami ochrony środowiska.

## **§ 11**

### **Ochrona danych osobowych i innych danych, których administratorem są Strony**

W związku z realizacją Umowy, nie zachodzi konieczność przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest druga Strona..

## **§ 12.**

### **Klauzula antykorupcyjna**

Strony Umowy zgodnie postanawiają, że żadnej z nich nie wolno jest udzielać ani przyjmować korzyści majątkowych lub osobistych w związku z niniejszą Umową. Udzielenie lub przyjęcie korzyści majątkowej lub osobistej w celu wpłynięcia na treść zawarcia i wykonania niniejszej Umowy stanowi naruszenie postanowień wyżej opisanego zobowiązania.

## **§ 12**

### **Postanowienia końcowe**

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania przez obydwie Strony.
2. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy wymagają zgody obu Stron i zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Wszelkie spory powstałe w związku z realizacją Umowy Strony będą starały się rozstrzygnąć polubownie. Jeżeli rozstrzygnięcie sporu na drodze polubownej okaże się niemożliwe, zostanie on poddany pod rozstrzygnięcie właściwego miejscowo sądu powszechnego.
4. Załączniki stanowią integralną część Umowy. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności lub sprzeczności pomiędzy postanowieniami Umowy, a treścią Załączników, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Kopia odpisu z KRS dot. Zamawiającego.

Załącznik nr 2 – Kopia odpisu z KRS dot. Wykonawcy.

Załącznik nr 3 – Wykaz licencji objętych Asystą Techniczną i wycena Asysty Technicznej.

Załącznik nr 4 – Zakres i zasady świadczenia asysty technicznej dla programów objętych Umową.

Załącznik nr 5- Oświadczenie o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej.

**Za Zamawiającego**

**Za Wykonawcę**

Załącznik nr 1 – Kopia odpisu z KRS dot. Zamawiającego.

Załącznik nr 2 – Kopia odpisu z KRS dot. Wykonawcy.



Załącznik nr 3 - Wykaz licencji objętych Umową i wycena Asysty Technicznej

Załącznik nr 4 – Zakres i zasady świadczenia asysty technicznej.

Załącznik nr 5 - Oświadczenie o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej.

Gdańsk, .....

**Oświadczenie dostawcy/odbiorcy o akceptacji przesyłania faktur w formie elektronicznej**

Na podstawie §3 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2012 roku w sprawie przesyłania faktur w formie elektronicznej, zasad ich przechowywania oraz trybu udostępniania organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej, niżej wskazany **Odbiorca faktury**:

**ENERGA Informatyka i Technologie Sp. z o.o.**

**Al. Grunwaldzka 472A**

**80-309 Gdańsk**

**NIP 957-105-91-90**

Akceptuje przesyłanie, w tym udostępnianie faktur, ich korekt oraz duplikatów w formie PDF za pośrednictwem poczty elektronicznej (z datą sprzedaży po 1 czerwca 2016 r.) dla niżej wskazanego

**Wystawcy Faktury:**

.....  
.....  
.....

Adresem właściwym do przesyłania faktur przez ..... jest adres e-mail faktury\_eite@energa.pl.

Tytuł wiadomości e-mail winien zawierać wyrażenia: **faktura nr ....** dla faktur, **korekta nr ...** dla faktur korygujących.