

## Załącznik nr 2 do zapytania ofertowego nr PCD.WTIT.2262.64.2022

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest świadczenie przez **Wykonawcę** na rzecz **Zleceniodawcy** usług serwisowych, zwanych dalej **Usługami Serwisowymi**, w skład których wchodzi:
  - a) Przeglądy Okresowe,
  - b) Usługa Hot Line,
  - c) Diagnozy awarii,
  - c) Naprawy awarii.
2. **Usługi Serwisowe** wykonywane są w odniesieniu do urządzeń oraz wspomagającego ich pracę osprzętu, ujętego w niniejszej umowie, znajdujących się w okresie obowiązywania niniejszej umowy w siedzibie **Zleceniodawcy: Brama poznań, ul. Gdańska 2, 61-123 Poznań.**
3. Wykonawca **musi posiadać ważną autoryzację MITSUBISHI ELECTRIC EUROPE B.V.– Oddział w Polsce z siedzibą w Balicach, ul. Krakowska 48**, na wykonywanie przeglądów serwisowych w/w urządzeń oraz uprawnienia do serwisowania urządzeń rejestrowanych w systemie CRO.
4. Pod pojęciem urządzeń strony rozumieją typy agregatów wody lodowej wymienione w **załączniku nr 1** do niniejszej umowy.
5. **Wykonawca** oświadcza, że jego pracownicy i inne osoby, którymi będzie posługiwać się przy wykonywaniu niniejszej umowy posiadać będą stosowne kwalifikacje wymagane zarówno treścią obowiązujących przepisów jak i w sposób zapewniający należyty poziom usług.
6. Naprawy awarii (dalej "Naprawy") są wykonywane na każdorazowe zlecenie **Zleceniodawcy** i polegają na usunięciu usterki urządzeń w trybie *on site*, to jest w obiekcie **Zleceniodawcy** lub innym miejscu, gdzie znajdują się urządzenia. Naprawy wykonywane są na następujących zasadach:
  - 1) w zakres Naprawy wchodzi zarówno dostarczenie fabrycznie nowych części zamiennych jak i wykonanie wszystkich czynności naprawczych niezbędnych do usunięcia usterki,
  - 2) Naprawy są wykonywane po uprzednim wykonaniu Diagnozy awarii przez **Wykonawcę** i zaakceptowaniu przez **Zleceniodawcę** oferty na wykonanie Naprawy przedłożonej przez **Wykonawcę**, w terminie wynikającym z tejże oferty,
  - 3) Naprawa może być świadczona poza miejscem instalacji Urządzenia, jeżeli ze względów technicznych zachodzi konieczność jej wykonania w innym miejscu,
7. Diagnoza awarii (dalej "Diagnoza") jest wykonywana na każdorazowe zlecenie **Zleceniodawcy** i polega na ustaleniu przyczyny awarii, po dokonaniu oględzin urządzeń w miejscu ich instalacji, z zastrzeżeniem, że Diagnoza może być wykonana poza miejscem instalacji urządzenia, jeżeli ze względów technicznych zachodzi konieczność jej wykonania w innym miejscu. **Wykonawca** przystąpi do wykonywania Diagnozy w ciągu **72 godzin** od momentu złożenia zlecenia przez **Zleceniodawcę**. Po wykonaniu Diagnozy **Wykonawca** przedłoży **Zleceniodawcy** raport serwisowy.

8. Wykonanie Diagnostyki lub Naprawy będzie potwierdzone protokołem odbioru podpisanym przez przedstawiciela **Zleceniodawcy**.
9. Strony ustalają, że zlecenia na wykonanie Diagnostyki lub Napraw (w tym oferty oraz ich akceptacja) będą składane za pomocą poczty elektronicznej lub na piśmie, przez osoby wskazaną.
10. Każdy wyjazd serwisu **Wykonawcy** na obiekt **Zleceniodawcy** musi być potwierdzony pisemnie lub za pomocą poczty elektronicznej przez Zleceniodawcę, przez osobę wskazaną.
11. **Wykonawca** wykona dwa (2) razy w roku, w miesiącach kwiecień/maj i październik/listopad Przegląd Okresowy urządzeń. Przeglądy będą wykonywane w terminach uzgodnionych ze **Zleceniodawcą** w ramach harmonogramu, o którym mowa powyżej.
12. **Wykonawca** udziela gwarancji na wykonane usługi zgodnie z poniższymi zasadami:
  - a) Na wymienione części zamienne w urządzeniach na okres 12 (dwanaście) miesięcy liczony od daty wykonania usługi, z wyjątkiem materiałów eksploatacyjnych szybko zużywających się takich jak np. paski klinowe, filtry powietrza, bezpieczniki napięcia, itp.,
  - b) Na wykonane Naprawy na okres 6 miesięcy, liczony od daty wykonania Usługi Serwisowej.
13. W ramach udzielonej gwarancji **Wykonawca** zapewnia wyłącznie usunięcie wady fizycznej tkwiącej w dostarczonej części zamiennej lub usunięcie wady wykonanych prac naprawczych, z zastrzeżeniem, że **Wykonawca** uprawnione jest do dostarczenia nowej części zamiennej zamiast wadliwej.
14. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej, w ramach gwarancji jakości **Wykonawca** zapewni naprawę w terminie 24h od otrzymania dostępu do urządzenia, z tym, że w okresie obowiązywania niniejszej umowy **Wykonawca** zapewnia przystąpienie do naprawy w ciągu 72h od momentu zgłoszenia reklamacji przez **Zleceniodawcę**.
15. W przypadku, gdyby usunięcie wady wymagało dłuższego okresu czasu z przyczyn technicznych lub z powodu konieczności sprowadzenia części zamiennych z fabryki okres naprawy wskazany w ust. 3 może zostać wydłużony o 6 tygodni.
16. Po upływie okresu obowiązywania gwarancji wskazanego w ust. 1, **Zleceniodawca** może uzyskać świadczenia gwarancyjne, o ile nie minęło 3 miesiące od wymiany części zamiennej. Art. 581 §1 kodeksu cywilnego zostaje wyłączony.
17. Świadczenia gwarancyjne (objęte gwarancją) są nieodpłatne.
18. Każdorazowo przed przystąpieniem do wykonania Usługi Serwisowej zostanie ustalony pomiędzy **Wykonawcą** a **Zleceniodawcą** termin i godzina rozpoczęcia prac serwisowych.
19. Każdy postój w świadczeniu Usług Serwisowych wynikający z braku zapewnienia właściwego dostępu do urządzeń przez Zleceniodawcę, może zostać obciążony dodatkowymi kosztami dla Zleceniodawcy zgodnie ze stawkami zawartymi w zał 1.
20. Z zastrzeżeniem postanowień ust.1, **Zleceniodawca** umożliwi **Wykonawcy** wykonywanie Usług Serwisowych.

21. **Zleceniodawca** może żądać od **Wykonawcy** zapłaty kary umownej za:
- a. odstąpienie od umowy przez jedną ze stron z przyczyn leżących po stronie **Wykonawcy** w wysokości 10% wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1,
  - b. opóźnienie w wykonaniu przedmiotu umowy z winy **Wykonawcy** w wysokości 0,5% lecz nie więcej niż 10% wartości wynagrodzenia brutto określonego w § 4 ust. 1, za każdy dzień opóźnienia.
22. **Zleceniodawca** jest uprawniony do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy.
23. Z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa, całkowita odpowiedzialność **Wykonawcy** z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania niniejszej umowy i Usług Serwisowych ograniczona jest do strat rzeczywistych **Zleceniodawcy**, przy czym w żadnym wypadku **Wykonawca** nie ponosi odpowiedzialności za utracone przez **Zleceniodawcę** oraz osoby trzecie dane i oprogramowanie, szkody wynikłe z przestoju, niezależnie od przyczyn, które ten przestój spowodowały, szkody o charakterze niematerialnym, następczym lub pośrednim.
24. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia roszczeń odszkodowawczych na zasadach ogólnych do wysokości poniesionej szkody z wyłączeniem zapisów z § 11 ust.1.
25. Termin wykonania usługi: **od dnia 01.04.2022 r. do dnia 31.03.2023 r.**