Umowa o opiekę i wsparcie w programach Symfonia ERP (wzór)

Zawarta pomiędzy:
Muzeum Wsi Mazowieckiej w Sierpcu NIP: **776-00-04-823**
z siedzibą w **Sierpcu, ul. Gabriela Narutowicza 64, 09-200 Sierpc**
reprezentowanym przez:
…… – Dyrektora
Przy kontrasygnacie ……..Głównej Księgowej

zwanym dalej **Zleceniodawcą lub Muzeum**

a firmą **…….** NIP: **…….**
z siedzibą w **……**
wpisanym do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla ……. Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego
pod numerem ……., kapitał zakładowy: …….. reprezentowaną przez:
…….

zwaną dalej **Zleceniobiorcą,**

§1. Przedmiot umowy

1. Przedmiotem umowy jest:

   1) nadzór nad sprawnym i bezawaryjnym działaniem programów księgowych Symfonia ERP: Symfonia One Payroll Kadry i Płace, Symfonia ERP Finanse i Księgowość, Symfonia ERP Środki Trwałe, Symfonia ERP Handel

   2) udzielanie konsultacji z zakresu eksploatacji programów Symfonia ERP, rozumianej zarówno jako wizyta konsultanta w siedzibie Zlecającego, jak również usług świadczonych zdalnie za pomocą stałego łącza i usługi Microsoft Terminal Services lub TeamViewer, AnyDesk.

   3) zarządzanie i aktualizacje stacji HYPER-V Windows Server 2016 Standard- wprowadzenie zmian na serwerze obsługującym Programy księgowe wraz z bieżącą administracją

   4) administracja Bazą Danych MS SQL 2016 STANDARD w celu poprawnego działania aplikacji SYMFONIA ERP. Wykonywanie kopi zapasowych wraz z weryfikacją poprawności danych. Zarządzanie użytkownikami bazy danych.

2. W przypadkach losowych, klęski żywiołowej lub niecelowego działania użytkowników/ administratorów powodujących awarię/uszkodzenie bazy danych i/lub systemu serwerowego,

systemów komputerowych Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonania następujących prac/usług:

1) diagnostyka usterek i ich usunięcie,
2) odtworzenie bazy danych z zabezpieczonych przez Zleceniobiorcę kopii zapasowych, (backupów), w tym instalacja systemu operacyjnego, oprogramowania i bazy danych systemu operacyjnego,
3) wykonanie pozostałych czynności mających na celu przywrócenie i pełne funkcjonowanie programów Symfonia ERP,
4) usuniecie usterek na poszczególnych stacjach roboczych i oprogramowania na nich zainstalowanego.

§2. Realizacja Przedmiotu Umowy

1. Zleceniobiorca wykonuje przedmiot umowy z należytą starannością i przy poszanowaniu przepisów wewnętrznych Muzeum, zasad ochrony przeciwpożarowej, przepisów i zasad BHP.

2. Zleceniobiorca gwarantuje wysoki standard wykonawstwa przedmiotu umowy.

3. Zleceniobiorca oświadcza, że jest odpowiednio profesjonalnie przygotowany oraz posiada stosowne kwalifikacje i doświadczenie oraz kwalifikacje w zakresie objętym przedmiotem umowy.

4. Czynności określone w §1 będą wykonywane w następujących lokalizacjach:
   1) skansen – Sierpc, ul. Narutowicza 64;
   2) oddział Muzeum Małego Miasta w Bieżuniu – Bieżuń, ul. Zamkowa 2

§3. Warunki świadczenia usług

1. Realizacja przedmiotu Umowy określonego w §1 obejmuje wymiar: 9 godzin miesięcznie w odniesieniu do wizyt konsultanta, lub równoważnej ilości godzin pracy zdalnej rozliczanych w systemie kwartalnym.
2. Zleceniobiorca, stosownie do wyboru Muzeum, przybędzie na konsultacje najpóźniej w ciągu 24 godzin lub rozpocznie świadczenie usług zdalnie najpóźniej w ciągu 2 godzin po uprzednim skutecznym zgłoszeniu problemu wymagającego takich konsultacji.
3. Zgłoszenia Zleceniobiorca przyjmować będzie 5 dni w tygodniu w godzinach od 9.00 do 17.00, od poniedziałku do piątku pod numerem …….. lub e-mailem …….
4. Muzeum zobowiązane jest udzielić Zleceniobiorcy pełnej i wyczerpującej informacji o problemie, który podlega zgłoszeniu.
5. Muzeum wyraża zgodę i zapewnia Zleceniobiorcy dostęp do skonfigurowanych na jego serwerze programów oraz tej części jego serwera gdzie znajdują się bazy danych z uprawnieniami administratora.
6. Muzeum wyraża zgodę na dostęp do programów na prawach administratora systemu ściśle według zasad określonych przez Muzeum, a w razie usług świadczonych zdalnie zapewni niezbędne warunki techniczne. Muzeum zobowiązany jest zapewnić konsultantowi Zleceniobiorcy dostęp do serwera wyłącznie w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonywania usług.

7. Muzeum oświadcza, że posiada warunki techniczne pozwalające na świadczenie usług zdalnie, w szczególności łącza internetowego aktywnego w czasie świadczenia usługi.
8. Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonania zleceń Muzeum z priorytetem pierwszeństwa.
9. Zleceniobiorca oświadcza, że posiada odpowiednie przygotowanie i doświadczenie przy świadczeniu usług objętych umową i zobowiązuje się w tym zakresie dołożyć najwyższej zawodowej staranności.
10. Wykonanie usługi będzie potwierdzone wystawieniem protokołu przez konsultanta, a w przypadku pracy wykonanej zdalnie protokół zostanie przesłany na adres mailowy wskazany w ust. 10, niezwłocznie po wykonaniu usługi.
11. Muzeum wyznacza uprawnione osoby do zgłaszania problemów i zapotrzebowania na konsultacje:
    1) ……. tel. ……, e-mail ……
    2) pracownicy kas biletowych, tel. ……,

§4. Opłaty i płatności

1. Strony zgodnie ustalają, że wartość umowy z tytułu wykonywania przedmiotu umowy, o którym mowa § 1 w całym okresie jej obowiązywania wynosi brutto **……zł** w tym wartość **netto …….. zł** i jest wyliczona w oparciu o miesięczne wynagrodzenie z tytułu wykonywania usługi, które wynosi brutto **……..zł** w tym wartość netto **…….. zł.**
2. Rozliczenia będą dokonywane na postawie faktur wystawianych miesięcznie ostatniego dnia każdego miesiąca.
3. Płatność nastąpi w terminie 30 dni od daty doręczenia faktury do siedziby Muzeum na nr rachunku bankowego wskazanego na fakturze.
4. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania konta Zleceniobiorcy.
5. W przypadku niezapłacenia w terminie, Zleceniobiorca będzie uprawniony do naliczania i żądania odsetek ustawowych w transakcjach handlowych.
6. W przypadku zaległości płatniczych powyżej 30 dni Zleceniobiorca upoważniony będzie do powstrzymania się z dalszym świadczeniem usług na podstawie umowy, a po upłynięciu dodatkowego terminu do odstąpienia od umowy, o czym Muzeum zostanie poinformowane na piśmie.
7. Muzeum upoważnia Zleceniobiorcę do wystawiania faktur bez podpisu Muzeum.

§5. Okres obowiązywania umowy

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania i zawarta jest do 31 grudnia 2024r.
2. Stronom przysługuje prawo rozwiązania Umowy z 1 miesięcznym okresem wypowiedzenia.
3. Umowa może ulec rozwiązaniu w trybie natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez jedną ze stron.
4. Po rozwiązaniu umowy Zleceniodawca jest zobowiązany do zwrotu wszystkich dokumentów, produktów oraz materiałów, uzyskanych w związku z niniejszą umową będących własnością Zleceniobiorcy.

§6. Odpowiedzialność

1. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za szkodę spowodowaną wyłącznie zawinionym działaniem lub zaniechaniem osób, za które ponosi odpowiedzialność.
2. Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą za zaniechanie lub nieprawidłowe działanie do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.
3. W przypadku:
   1) niewywiązania się z obowiązku, o którym mowa w § 3 ust. 2,
   2) przerwania wykonywania czynności z przyczyn niezależnych od Muzeum,

   Zleceniobiorca będzie zobowiązany do zapłaty na rzecz Muzeum kary umownej w wysokości 1% wynagrodzenia miesięcznego brutto za każdy dzień opóźnienia przybycia na konsultacje lub rozpoczęcia świadczenia usług zdalnie albo przerwy w wykonywaniu czynności.
4. Zapłata kary umownej, o której mowa w ust. 3 nie pozbawia Muzeum możliwości żądania odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonej kary.
5. Zleceniobiorca nie ponosi względem Muzeum oraz względem osób trzecich odpowiedzialności:
   1) za szkody powstałe w jakikolwiek sposób, w związku z udostępnieniem przez Muzeum serwera lub danych innym podmiotom bez zgody i wiedzy Zleceniobiorcy,
   2) za przerwy i zakłócenia w działaniu usług innych niż objęte umową, w szczególności Microsoft Terminal Services lub TeamViewer, Any Desk
6. Zleceniobiorca jest właścicielem licencji w zakresie komponentów koniecznych do uruchomienia oprogramowania Microsoft Terminal Services czy TeamViewer, Any Desk. Muzeum wyraża zgodę na instalację oprogramowania na jego urządzeniach.

§ 7. Tajemnica i poufność

1. Zleceniobiorca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji wewnętrznych Zleceniodawcy, stanowiących tajemnicę jego przedsiębiorstwa, w szczególności dotyczących kontrahentów i klientów Zleceniodawcy, zarówno w czasie obowiązywania umowy, jak i po jej rozwiązaniu.
2. Obowiązek zachowania poufności odnosi się do wszystkich kwestii dotyczących spraw i procedur, o których Zleceniobiorca uzyska wiedzę w trakcie wykonywania swoich obowiązków. W czasie wykonywania prac Zleceniobiorca nie może, bez wyraźnej zgody Zleceniodawcy, wykonywać następujących czynności: ujawniać osobom trzecim jakichkolwiek informacji poufnych, zatrzymywać dla siebie lub powielać w jakiejkolwiek formie i w jakikolwiek sposób (elektronicznie, mechanicznie, poprzez nagrywanie, kopiowanie lub w inny sposób) jakichkolwiek pism, opinii, raportów, świadectw, druków, oprogramowania, taśm, dysków, nagrań, notatek, plików elektronicznych i tym podobnych, z wyjątkiem, gdy jest to niezbędne do wykonania obowiązków Zleceniobiorcy, pod warunkiem przestrzegania zobowiązania do zachowania poufności.
3. Jeżeli Zleceniobiorca będzie zaangażowany w jakiekolwiek działania związane z przetwarzaniem danych, Zleceniobiorca nie może, bez zgody Zleceniodawcy, przetwarzać, publikować, udostępniać lub wykorzystywać w jakikolwiek inny sposób żadnych informacji poufnych lub osobowych, do których ma dostęp w trakcie wykonywania swoich obowiązków dla żadnych innych celów z wyjątkiem właściwego wykonania swoich obowiązków.
4. Zleceniobiorca potwierdza, że wszystkie dokumenty dotyczące Zleceniodawcy i jego działalności gospodarczej oraz wszystkie kopie takich dokumentów stanowią wyłączną własność

Zleceniodawcy i w związku z tym powinny być bezzwłocznie zwrócone Zleceniodawcy za każdym razem, gdy Zleceniodawca tego zażąda.

5. Zleceniobiorca będzie zobowiązany bezzwłocznie po wygaśnięciu umowy i bez dodatkowego wezwania lub żądania dostarczyć Zleceniodawcy wszelkie inne dokumenty, pisma i akta wszelkiego rodzaju, które zostały przygotowane przez Zleceniobiorcę lub weszły w jego posiadanie w czasie wykonywania jego obowiązków. Zleceniobiorca nie ma prawa zatrzymać i nie wolno mu zatrzymać jakichkolwiek kopii powyższych dokumentów.
6. Zleceniodawca będzie mieć prawo, zgodnie z przepisami polskiego prawa, do wszelkich roszczeń i odszkodowań za wszelkie szkody poniesione w związku z naruszeniem przez Zleceniobiorcę postanowień niniejszej Umowy dotyczących zachowania poufności.
7. Zobowiązanie do zachowania poufności pozostaje w mocy w czasie trwania niniejszej umowy oraz po jej rozwiązaniu.

§ 8. Inne postanowienia

1. W razie sprzeczności pomiędzy postanowieniami niniejszej Umowy Głównej, a Umowy Powierzenia pierwszeństwo mają postanowienia Umowy Powierzenia. Oznacza to także, że kwestie dotyczące przetwarzania danych osobowych pomiędzy Administratorem, a Przetwarzającym należy regulować poprzez zmiany niniejszej Umowy lub w wykonaniu jej postanowień.
2. W sprawach nieunormowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Zmiany niniejszej Umowy winny być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Zleceniobiorca zapewnia poufność informacji dotyczących konfiguracji systemu Muzeum oraz danych zarejestrowanych na jego komputerowych nośnikach informacji.
5. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa dla Muzeum jeden dla Zleceniobiorcy.
6. Umowa zostaje zawarta w trybie wymiany jednostronnie podpisanych dokumentów, z dniem podpisania dokumentu umowy przez obydwie Strony.

Zleceniobiorca	Muzeum
.....	.....

Załącznik:

1. Umowa powierzenia danych.
2. Certyfikat potwierdzający uprawnienia