

**UMOWA O OPIEKĘ NAD SYSTEMEM INFORMATYCZNYM**  
**Symfonia ERP**

Zawarta dnia ..... 2024 roku w Szczytnie pomiędzy:

**Akademią Policji w Szczytnie** z siedzibą przy ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 111, 12-100 Szczytno, NIP: 7451003168, REGON: 510338744, reprezentowaną z upoważnienia Komendanta-Rektora Akademii Policji w Szczytnie przez: ..... - Kanclerza Akademii Policji w Szczytnie nazywaną dalej „**Zlecającym**” lub „**APwSz**”

a

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

nazywaną dalej „**Zleceniobiorcą**”  
nazywanymi dalej łącznie „**Stronami**”.

Definicje:

- Rozwiązanie indywidualne - funkcjonalności indywidualne Programów szczegółowo opisane w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy.
- Usługi dodatkowe - usługi wyspecyfikowane w załączniku nr 2 do niniejszej Umowy.
- Priorytet pierwszeństwa - obsługa zleceń w pierwszej kolejności przed innymi zleceniami bez priorytetu pierwszeństwa.
- Podstawowy zakres - zakres funkcjonalności Programu niezbędny do zapewnienia jego podstawowych funkcji opisanych w dokumentacji użytkowej.
- Brak możliwości zapewnienia aktualizacji Rozwiązań Indywidualnych - brak możliwości dostarczenia aktualizacji dla Rozwiązań indywidualnych.

**§1 Przedmiot Umowy**

Przedmiotem Umowy jest świadczenie odpłatnych usług, których celem jest wsparcie techniczne w użytkowaniu i rozwoju programów Systemu Symfonia ERP: Finanse i Księgowość - 14 stanowisk, Handel - 16 stanowisk, Środki Trwałe - 3 stanowiska, **zwanych dalej Programami**, dostarczonych na podstawie Faktur Sprzedaży, jak też Rozwiązań indywidualnych dostarczonych Zlecającemu. W razie dokonania przez Zlecającego modyfikacji w zakresie licencji do Programów (dalej: Modyfikacja), a w szczególności zmiany wersji Programu lub ilości stanowisk, Umowa z dniem Modyfikacji ulega rozszerzeniu obejmując zakresem także dokonane Modyfikacje, zgodnie z zasadami opisanymi w §4 ust. 2 Umowy. Złożenie zamówienia na Modyfikację w zakresie licencji do Programów stanowi jednocześnie złożenie zamówienia na dokonanie zmian w Umowie.

Zlecający oświadcza, że:

- nie posiada kodów źródłowych do użytkowanych Programów oraz Rozwiązań indywidualnych;
- autorskie prawa majątkowe do użytkowanych Programów oraz Rozwiązań indywidualnych posiada producent oprogramowania - firma Symfonia sp. z o.o.;
- wprowadzanie zmian do Rozwiązań indywidualnych wymaga od Zleceniobiorcy uzyskania stosownego zezwolenia od producenta oprogramowania

## **§2 Realizacja Przedmiotu Umowy**

Wsparcie techniczne w użytkowaniu i rozwoju Programów realizowane będzie przez Zleceniobiorcę i polega na:

1. Dostarczaniu i instalacji uaktualnień Programów.
2. Aktualizacji i instalacji Rozwiązań indywidualnych posiadanych przez Zamawiającego.
3. Udzielaniu konsultacji z zakresu eksploatacji Programów, realizowanych zdalnie za pomocą modemu lub stałego łącza i usługi wskazanej przez Zleceniobiorcę (Microsoft Terminal Services, AnyDesk, TeamViewer).
4. Świadczeniu na zlecenie APwSz Usług dodatkowych związanych z eksploatacją Programów a wymienionych w załączniku nr 2 do niniejszej Umowy.

## **§3 Warunki świadczenia usług**

1. Realizacja przedmiotu Umowy określonego w §2 ustęp 3 obejmuje wymiar 10 godzin w okresie trwania umowy w postaci usług świadczonych zdalnie, przy czym każdy rozpoczęty przedział 30 minut zaokrąglany jest do pełnych 30 minut.
2. W przypadku, gdy liczba godzin obejmujących konsultacje przekroczy wymiar wskazany w §3 ustęp 1, a Zlecający zamówi dodatkowe usługi konsultacyjne, Zleceniobiorca wyceni wykonanie zleconych usług według aktualnego cennika Zleceniobiorcy z zachowaniem 10% rabatu. Przekroczenie limitu godzin będzie fakturowane w miesiącu wystąpienia.
3. Wymiar wskazany w §3 ustęp 1 przepada w razie niewykorzystania w okresie trwania umowy i nie podlega wzajemnej wymianie.
4. Jeżeli Zlecający zamówi inne niż wskazane w §1 usługi konsultacyjne, Zleceniobiorca wyceni wykonanie zleconych usług według aktualnego cennika z zachowaniem 10% rabatu.
5. Zgłoszenia Zleceniobiorca przyjmować będzie w dni robocze (od poniedziałku do piątku, z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy) w godzinach 8:30-15:30 pod numerem telefonu: +48 ..... lub e-mailem: .....
6. Zleceniobiorca zobowiązuje się do wykonania zleceń Zlecającego z Priorytetem pierwszeństwa.
7. Zleceniobiorca zobowiązuje się dostarczać aktualizacje Programów w zakresie dostosowania go do zmienionych przepisów prawa. Wyżej wymienionymi usługami są objęte wyłącznie aktualizacje Programów, dokonywane przez Zleceniobiorcę w ramach jego działalności podstawowej i na potrzeby ogółu Użytkowników. Wszelkie zmiany Programów według indywidualnych potrzeb Zlecającego mogą być dokonywane na podstawie odrębnie zawartych umów.

8. W razie zainstalowania przez Zlecającego aktualizacji Programów lub zakupu nowej wersji Programów, Zlecenioborca zobowiązuje się dostarczyć Zlecającemu również aktualizację Rozwiązań Indywidualnych. Dostarczona aktualizacja zapewni, że Rozwiązania Indywidualne będą działały w sposób zgodny w podstawowym zakresie z funkcjonalnością opisaną w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy, a jeśli nie będzie to możliwe, Zlecenioborca zaproponuje rozwiązanie zastępcze.

W razie niemożności zapewnienia aktualizacji lub rozwiązania zastępczego dla zachowania podstawowego zakresu funkcjonalności Rozwiązań Indywidualnych, Zlecenioborca zobowiązany jest do zwrotu Zlecającemu sumy zapłaconych opłat z tytułu niniejszej Umowy za okres ostatnich 3 miesięcy przed dniem zaistnienia niemożności wg. kwoty wymienionej w §4 ust. 1.

9. Zlecający zobowiązany jest udzielić Zleceniobiorcy pełnej i wyczerpującej informacji o problemie, który podlega zgłoszeniu oraz umożliwić jego zreplikowanie. Niezapewnienie przez Zlecającego współdziałania na poziomie umożliwiającym realizację usług, nie zwalnia Zlecającego z obowiązku zapłaty wynagrodzenia za czas poświęcony na obsługę zgłoszonego problemu.
10. Zlecający wyraża zgodę i zapewnia konsultantowi Zleceniobiorcy dostęp do skonfigurowanych na jego serwerze Programów oraz tej części jego serwera, gdzie znajdują się bazy danych Programów, na prawach administratora systemu ściśle według zasad określonych przez Zlecającego. W razie usług świadczonych zdalnie, Zlecający, zapewni warunki techniczne określone w Umowie. Zlecający zobowiązany jest zapewnić konsultantowi Zleceniobiorcy dostęp do serwera wyłącznie w zakresie niezbędnym dla prawidłowego wykonywania usług.
11. W przypadku świadczenia usług zdalnie, administrator sieci LAN Zlecającego każdorazowo i wyłącznie na potrzeby świadczenia usługi, włączy i wyłączy konto dostępowe na serwerze. Zlecający zapewni bieżącą obserwację świadczenia usługi zdalnie od momentu zalogowania się konsultanta Zleceniobiorcy aż do jego wylogowania.
12. Zlecający oświadcza, że posiada warunki techniczne pozwalające na świadczenie usług zdalnie, w szczególności:
  - a) łącze internetowe o dostępnej do wykorzystania, na czas trwania usługi realizowanej przez Zlecenioborcę, przepustowości minimum 256 kb/s w obu kierunkach, aktywnego w czasie świadczenia usługi,
  - b) skonfigurowane oprogramowanie Microsoft Terminal Services wraz z dostępną dla Zleceniobiorcy licencją lub uruchomione rozwiązanie AnyDesk lub TeamViewer.
  - c) W przypadku niespełnienia tych warunków w którymkolwiek momencie realizacji, uruchomienia lub zakończenia świadczenia usług, Zlecenioborca zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia usług i uznania ich za wykonane.
13. Zlecenioborca nie ponosi względem Zlecającego oraz względem osób trzecich odpowiedzialności:
  - a) za szkody powstałe w jakikolwiek sposób, w związku z udostępnieniem przez Zlecającego serwera lub danych w zakresie innym niż niezbędne dla realizacji usług objętych Umową,
  - b) za przerwy i zakłócenia w świadczeniu usług objętych umową niespowodowane wyłączną winą Zleceniobiorcy,
  - c) za przerwy i zakłócenia w działaniu usług innych niż objęte Umową, w szczególności Microsoft Terminal Services, AnyDesk lub TeamViewer,
14. Zlecenioborca nie jest licencjodawcą w zakresie komponentów koniecznych do uruchomienia oprogramowania Microsoft Terminal Services, AnyDesk czy TeamViewer i nie ponosi wobec Zlecającego lub osób trzecich odpowiedzialności związanej z korzystaniem z tych oprogramowań.
15. Zlecający wyznacza Pana Tomasza Bukowskiego jako osobę uprawnioną do zgłaszania zapotrzebowania na konsultacje.

#### **§4 Opłaty i płatności**

1. Wysokość opłaty dla Zlecającego za wsparcie techniczne w użytkowaniu i rozwoju Programów strony ustalają na kwotę netto ..... PLN zł (słownie netto: ..... złotych) wraz z podatkiem VAT w wysokości 23%, tj. łącznie kwotę ..... PLN zł (słownie brutto: ..... złotych) miesięcznie.
2. Z dniem dokonania Modyfikacji kwota opłaty wskazana w §4 ust. 1 umowy, ulega zmianie z zastrzeżeniem §1 zdanie trzecie. Zasady ustalania cen rozszerzenia zawiera cennik Zleceniobiorcy obowiązujący w dniu Modyfikacji.
3. Należność wynikająca z rozszerzenia będzie doliczana od pierwszej wystawianej faktury po dniu Modyfikacji.
4. Koszty dotyczące delegacji, wynikające z wyjazdów służbowych do siedziby Zlecającego lub innych miejsc na zlecenie Zlecającego liczone według zasad przewidzianych w przepisach prawa pracy (obejmujące m.in. koszty zakwaterowania, diet, koszty podróży służbowej) będą doliczane do wynagrodzenia za wsparcie techniczne do wysokości maksymalnych stawek określonych w aktualnym Rozporządzeniu Ministra Pracy i Polityki Społecznej w sprawie wysokości oraz warunków ustalania należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej na obszarze kraju oraz w aktualnym rozporządzeniu Ministra Infrastruktury w sprawie warunków ustalania oraz sposobu dokonywania zwrotu kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych, motocykli i motorowerów niebędących własnością pracodawcy.
5. Realizacja płatności następuje na podstawie otrzymanej przez Zlecającego faktury VAT, wystawionej przez Zleceniobiorcę, do piątego dnia roboczego każdego miesiąca za miesiąc bieżący płatną w terminie 14 dni od daty doręczenia faktury.
6. Za datę zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku Zlecającego.
7. W przypadku niezapłacenia w terminie, Zleceniobiorca będzie uprawniony do naliczania i żądania odsetek ustawowych za opóźnienie.
8. W przypadku zaległości płatniczych powyżej 30 dni Zleceniobiorca upoważniony będzie do powstrzymania się z dalszym świadczeniem usług na podstawie Umowy, a po bezskutecznym upływie wyznaczonego dodatkowego terminu, do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym, o czym Zlecający zostanie poinformowany na piśmie.
9. Zlecający upoważnia Zleceniobiorcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu Zlecającego.
10. Zleceniobiorca oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu Ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.

#### **§5. Ochrona danych osobowych**

Szczegółowe regulacje, wynikające z obowiązujących przepisów prawa dotyczących ochrony danych osobowych, wzajemne stosunki Stron i obowiązki w zakresie przetwarzania danych osobowych w związku z zawarciem niniejszej Umowy zostały uregulowane w „Umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych” stanowiącej Załącznik nr 3 do tej Umowy.

#### **§6 Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa niniejsza obowiązuje od 1 maja 2024 i zostaje zawarta na okres 24 miesięcy. Stronom przysługuje prawo rozwiązania Umowy za 3 miesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Wypowiedzenie Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.

2. Umowa może ulec rozwiązaniu w trybie natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez jedną ze Stron. Wypowiedzenie Umowy w trybie przewidzianym zdaniem poprzedzającym wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności i winno wskazywać na postanowienie Umowy, które zostało przez drugą Stronę naruszone. Strony dokonają wówczas rozliczeń proporcjonalnie do okresu gotowości Zleceniobiorcy do świadczenia usług w danym miesiącu.

## **§7 Inne postanowienia**

1. Zgodnie z ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.), Zlecający wyraża zgodę na otrzymywanie za pomocą poczty elektronicznej informacji handlowej zgodnej z profilem działalności Zleceniobiorcy oraz innych informacji marketingowych, bez limitu czasowego w okresie trwania Umowy, a po jej zakończeniu zgodnie z ustaleniami Stron.
2. W sprawach nieunormowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
4. Zmiany niniejszej Umowy dokonywane są w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
5. W ramach Umowy Strony mogą mieć dostęp do informacji poufnych drugiej Strony. Informację poufną stanowią w szczególności warunki Umowy, w tym wysokość opłat, jak również informacje dotyczące konfiguracji systemu Zlecającego i danych zarejestrowanych na jego komputerowych nośnikach informacji oraz inne informacje oznaczone jako poufne. Strona, której zostaną ujawnione informacje poufne, będzie chronić takie informacje ze starannością, z jaką chroniłaby własne informacje poufne i nie może takiej informacji udostępnić lub ujawnić osobie trzeciej bez wcześniejszej pisemnej zgody drugiej Strony Umowy, poza sytuacjami, w jakich wymagają tego przepisy prawa w zakresie i na zasadach określonych w tych przepisach.
6. Strony zobowiązują się, że w trakcie realizacji Umowy, jak też w okresie jednego roku od jej zakończenia, nie podejmą żadnych działań na rachunek własny ani też na rzecz innego podmiotu, zmierzających do zatrudnienia, pozyskania (pośrednio lub bezpośrednio), wejścia w kontakt lub przejścia od drugiej Strony jakiegokolwiek osoby, która działała w imieniu drugiej Strony przy świadczeniu usług na podstawie Umowy.
7. Strona, która utraciła pracownika w następstwie niedopełnienia obowiązku określonego w ust.5. przez drugą stronę, ma prawo żądać odszkodowania na warunkach ogólnych.
8. Ewentualne spory mogące wynikać z realizacji Umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Zlecającego.
9. Umowę Sporządzono w formie elektronicznej i podpisano przy użyciu certyfikowanych podpisów elektronicznych.

Zlecający

Zleceniobiorca

### Załączniki:

Załącznik nr 1 Wykaz Rozwiązań Indywidualnych

Załącznik nr 2 Wykaz Usług dodatkowych związanych z eksploatacją Programów świadczonych na życzenie Zlecającego

Załącznik nr 3 Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

## ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY O OPIEKĘ NAD SYSTEMEM INFORMATYCZNYM

Wykaz Rozwiązań Indywidualnych:

Lp.	Nazwa rozwiązania	Opis funkcjonalny rozwiązania
1	Sortowanie pozycji na dokumentach magazynowych	W menu kontekstowym na dokumentach magazynowych jest opcja, która pozwala posortować pozycje na dokumencie magazynowym według kodu lub nazwy towaru.
2	Zestawienie towarów: Stany magazynowe z kategoriami	Na kartotece towarowej jest dostępne dodatkowe zestawienie umożliwiające wykonanie wydruku stanów magazynowych towarów z podziałem na magazyny i kategorie.
3	Zarządzanie kategoriami na dostawach	Dla wybranych dokumentów magazynowych przychodowych istnieje możliwość ustalania dodatkowej własności dostawy jaką jest kategoria. Dodatkowo dla każdej kategorii w pojedynczej dostawie można wpisać numer partii. Na dokumentach magazynowych rozchodowych istnieje możliwość wyboru z jakiej dostawy (i kategorii) ma zostać rozchodowany towar.
4	Wydruki dokumentów magazynowych z dostawami	Dodane zostały wydruki dokumentów Przyjęcia magazynowego, wydania magazynowego oraz przesunięć międzymagazynowych, na których dodatkowo drukowana jest kategoria i numer partii.
5	Zarządzenie dodatkowymi informacjami do usług hotelarskich.	Dodanie dodatkowej formatki (pole tekstowe) do dokumentu sprzedażowego na usługi hotelarskie. Formatka możliwa do wywołania po wystawieniu dokumentu (menu kontekstowe z prawego klawisza myszy- dane dodatkowe)
6	Wydruk dokumentów sprzedażowych hotel – dodatkowe informacje	Wydruk dokumentu sprzedażowego z aktywnym wyborem dodatkowej informacji tekstowej dla dokumentu sprzedażowego.
7	Zmiany szablonów wydruków dokumentów magazynowych	Zmiany wydruków o dane dodatkowe, zmiany stopek dokumentów, podpisy oraz osoby zatwierdzające.

## **ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY O OPIEKĘ NAD SYSTEMEM INFORMATYCZNYM**

Wykaz Usług dodatkowych związanych z eksploatacją Programów świadczonych na życzenie Zlecającego:

1. Wizyty konsultacyjne w siedzibie Zlecającego
2. Wizyty konsultacyjne świadczone zdalnie za pomocą modemu lub stałego łącza i usługi Microsoft Terminal Services, AnyDesk lub TeamViewer
3. Instalacja i konfiguracja serwera MS SQL
4. Szkolenie z systemów Symfonia ERP
5. Szkolenie z systemów SYMFONIA
6. Szkolenie serwisowe AMBasic
7. Szkolenie serwisowe VBA
8. Szkolenie instalacja MS SQL
9. Weryfikacja poprawności struktury bazy danych
10. Usługi związane z diagnozą bazy danych, naprawą bazy danych, konserwacją bazy danych
11. Dodatkowe rozwiązania indywidualne
12. Integracja z systemami zewnętrznymi
13. Usługi doradcze
14. Odzyskiwanie haseł
15. Audyt sprzętu
16. Audyt środowiska
17. Analiza procesów biznesowych w przedsiębiorstwie
18. Usługi telefoniczne
19. Sprzedaż usług IT
20. Przygotowanie dokumentacji dla „Biegłych”
21. Usługi związane z działaniem programu Płatnik
22. Eksport danych z systemów Symfonia ERP
23. Przenoszenie danych
24. Instalacja testowa systemu, baz demo itp.