**UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUG**

**Nr ...............................**

zawarta w ……………. dnia ……………….2018 r. pomiędzy:

Wielkopolskim Centrum Pulmonologii i Torakochirurgii im E i J Zeylandów Samodzielnym Publicznym Zakładem

Opieki Zdrowotnej z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Szamarzewskiego 62, zarejestrowanym w KRS pod nr 0000001844, zwanym w dalszej części umowy „Zamawiającym”, reprezentowanym przez Dyrektora – Aleksandra Barinow-Wojewódzkiego

zwanym dalej **ZAMAWIAJĄCYM**

**a**

**…………………………………….**

reprezentowaną przez:

1. ……………………………………….. - …………………………………

zwaną dalej **WYKONAWCĄ,** a łącznie **STRONAMI,** o następującej treści:

**§ 1**

**[PREAMBUŁA]**

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków, na jakich WYKONAWCA będzie świadczył usługi określone w Umowie nad Oprogramowaniem znajdującym się w posiadaniu ZAMAWIAJĄCEGO.
2. Umowę zawarto z zachowaniem przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych.
3. **Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia do obsługi systemu ESCULAP, których kopia stanowi załącznik do Umowy.**

**§ 2**

**[DEFINICJE]**

Na potrzeby niniejszej umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć, których wystąpienia w tekście w znaczeniu przypisanym im w niniejszym paragrafie będą wyszczególnione przez ich zapisanie z dużej litery:

1. **Aplikacja (moduł)** – wyodrębniony poprzez nadanie nazwy program komputerowy, realizujący zbiór funkcji charakteryzujących się spójnym zakresem merytorycznym, stanowiący utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
2. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – ogół Aplikacji, objętych świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy.
3. **Motor bazy danych (MBD)** –Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
4. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych.
5. **Infrastruktura** –stanowiące elementy systemu teleinformatycznego ZAMAWIAJĄCEGO:serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące. Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury jest na bieżąco publikowana w Help Desk w zakładce Menu/Infrastruktura i jest dostępna po zalogowaniu.
6. **Uaktualnienie** – zmiana zakresu funkcjonalnego Aplikacji, oznaczająca przynajmniej jedną z poniższych sytuacji:
7. wyeliminowanie Błędów Aplikacji,
8. usprawnienie dotychczasowych mechanizmów,
9. poszerzenie funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
10. dodanie nowych mechanizmów,
11. zmiany estetyczne i formalne.

Uaktualnienie Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego Uaktualnienia opublikowanego przez producenta.

1. **Błąd Aplikacji** – Oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania.

Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:

1. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
2. zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
3. błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
4. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającejogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
5. użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
6. wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych, takich jak: dyskietki, taśmy do streamerów, CD-ROMy,
7. nieautoryzowana przez WYKONAWCĘ zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
8. użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną   
   i zasilaniem elektrycznym,
9. działanie wirusa komputerowego,
10. wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
11. niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez WYKONAWCĘ,
12. wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie Aplikacyjne,
13. wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w oprogramowanie, z którym Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki lab., interfejsy HL7, inne),
14. działanie Siły Wyższej,
15. niewykonanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji,
16. brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO   
    i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
17. niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez WYKONAWCĘ,
18. użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

1. **Konsultacja** –usługa świadczona przez WYKONAWCĘ, polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. **Awaria (błąd krytyczny)** –oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
3. **Usterka Programistyczna** –Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usuniecie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
4. **Help Desk (HD)** – serwis internetowy udostępniony przez WYKONAWCĘ pod adresem ………………….. dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania Uaktualnień Aplikacji, publikowania wymogów, informacji i procedur dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, Infrastruktury oraz MBD.
5. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach określonych w Umowie.
6. **Użytkownik** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez ZAMAWIAJĄCEGO do bezpośredniej współpracy z WYKONAWCĄ, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
7. **Certyfikowany Administrator** – Użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie: HIS lub/i ERP lub/i BI, który jest wyłącznie uprawniony ze Strony ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD.
8. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
9. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
10. **Serwis** – Dział WYKONAWCY dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w serwisie Help Desk.

**§ 3**

**[PRZEDMIOT UMOWY]**

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług opieki autorskiej nad Systemem informatycznym Eskulap użytkowanym przez Zamawiającego, obejmującej aktualizację i udoskonalenie Systemu, realizację usług konserwacyjno-serwisowych Systemu obejmujących pomoc w rozwiązywaniu problemów z Systemem i usuwanie usterek błędów w Systemie.
2. Wykaz aplikacji, uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Usługi serwisowe będą świadczone wyłącznie na podstawie Zgłoszenia Serwisowego złożonego u WYKONAWCY za pośrednictwem Help Desk.
4. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi stanowiące przedmiot Umowy ze szczególną starannością i w zgodzie ze standardami branżowymi przyjętymi dla świadczenia podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności ZAMAWIAJĄCEGO.
5. Obowiązki Wykonawcy:

1. Wykonawca zobowiązuje się do sprawowania opieki serwisowej nad Systemem Eskulap przez okres obowiązywania Umowy.

2. Do zakresu obowiązków Wykonawcy w związku z czynnościami opieki serwisowej, o której mowa w pkt. 5.1., należą:

a. realizacja zleceń obsługi zgłaszanych błędów w funkcjonowaniu Aplikacji objętej umową i żądania ich wyeliminowania,

b. realizacja usług konserwacyjno-serwisowych koniecznych do prawidłowego działania Aplikacji,

c. reakcja na sytuacje związane z błędem krytycznym w działaniu Aplikacji w ciągu max. 4 godzin (czas reakcji serwisu) od chwili zgłoszenia oraz usuwanie powstałych w wyniku tego nieprawidłowości w ciągu ………… godzin(**czas usunięcia awarii**) **od chwili zgłoszenia** i udzielanie wsparcia w przypadkach błędnego działania aplikacji, o ile błędy powstały z przyczyn, za które ponosi odpowiedzialność Wykonawca,

d. czas reakcji i czas realizacji zgłoszenia w przypadku błędu niekrytycznego:

• Błąd aplikacji - czas reakcji max.4h;czas realizacji max.7 dni

• usterka programistyczna - czas reakcji max.4h;czas realizacji 30 dni

• Zmiany prawne- czas reakcji 14 dni; czas realizacji 30 dni

3. Wykonawca zobowiązuje się wykonywać umowę zgodnie ze zleceniami otrzymywanymi od Zamawiającego terminowo.

4. Wykonawca zobowiązany jest do udzielania Zamawiającemu na jego żądanie wiadomości o przebiegu realizacji zlecenia.

5. Wykonawca udostępni Zamawiającemu Aktualizacje i Udoskonalenia aplikacji w ramach posiadanych licencji (za pośrednictwem protokołu FTP lub alternatywnego protokołu).

6. Wykonawca zobowiązany jest do prowadzenia Systemu rejestracji zgłoszeń.

7. **Wykonawca w ramach przedmiotu niniejszej umowy zobowiązuje się do udzielania pomocy w postaci konsultacji telefonicznych, mailowych lub pomocy z wykorzystaniem dostępu zdalnego w ramach 10 godzin usług Nadzoru Eksploatacyjnego na miesiąc z zastrzeżeniem, że niewykorzystane godziny w danym miesiącu mogą zostać wykorzystane do końca okresu trwania Umowy. W obrębie usługi Zamawiający ma prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości godzin serwisowych w okresie obowiązywania Umowy. Usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnionych poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:**

* **Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,**
* **Instalowanie Uaktualnień,**
* **Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,**
* **Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,**
* **Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO,**
* **Tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz modyfikacje istniejących wydruków,**
* **Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych na nośnikach danych,**
* **Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny,**
* **Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),**
* **Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.**

8. Wykonawca podejmuje decyzję o realizacji Zgłoszeń skutecznie zarejestrowanych według Czasów reakcji odpowiadających poszczególnym kategoriom Zgłoszeń, jeśli Zgłoszenie zostało zaewidencjonowane w Systemie rejestracji zgłoszeń w godzinach 07:00 – 16:00 w dzień roboczy.

9. Zgłoszenia zaewidencjonowane poza godzinami wymienionymi w ust. 8 powyżej będą traktowane jako Zgłoszenia przyjęte o godz. 08:00 następnego dnia roboczego.

**§ 4**

**[INFRASTRUKTURA]**

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia parametry minimalne określone w HD w tym w szczególności, że dysponuje wydajnym łączem dostępowym do sieci Internet o przepustowości gwarantującej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację.

**§ 5**

**[WYNAGRODZENIE]**

1. Za świadczenie usług, składających się na przedmiot Umowy, ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania WYKONAWCY wynagrodzenia **ryczałtowego:**
2. Za całość realizacji umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości ……………….

złotych netto; ………….(słownie: …………………….) złotych brutto.

1. Miesięczne wynagrodzenie WYKONAWCY z tytułu realizacji przedmiotu Umowy

wynosi …………….. zł (słownie: ………………. złotych) netto + stawka podatku VAT

obowiązująca w dniu wystawienia faktury VAT.

1. Płatność będą realizowane przelewem na konto Wykonawcy podane na fakturze z załączoną ewidencją rozliczonych zgłoszeń, w terminie 30 dni od daty wpływu faktury do siedziby Zamawiającego.
2. Za datę zapłaty wynagrodzenia Strony przyjmują datę wpływu przelewu na rachunek bankowy WYKONAWCY.
3. Faktury miesięczne będą wystawiane po zakończeniu danego miesiąca.

**§ 6**

**[KONTAKTY]**

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY w kwestiach formalno-prawnych jest   
   ……………………………………………… w oraz w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych i HD …………………………………………….
2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach formalno-prawnych Umowy jest/są: p. …………………………………..
3. Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p…………………………………………………..
4. Grono użytkowników mających uzyskać dostęp do HD zostaje określone w Załączniku nr 2 do Umowy. Wskazany w ust. 3 Certyfikowany Administrator, uzyskuje w HD pełne uprawnienia. Pozostali Użytkownicy uzyskują w HD uprawnienia nadane przez WYKONAWCĘ zgodnie z zaleceniem Certyfikowanego Administratora, lub jeżeli swoich zaleceń nie przekaże uzyskują uprawnienie minimalne, których zmiana jest możliwa poprzez wysłanie do WYKONAWCY wniosku, o którym mowa w ust. poniżej.
5. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD zostaną przekazane na przypisane im w Załączniku nr 2 do Umowy konta email w terminie do 7 dni od daty zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania w terminie 7 dni od daty wpłynięcia do WYKONAWCY wniosku o przydzielenie Użytkownikowi dostępu.
6. Zmiany osób, wskazanych w ust. 1, 2 i 3 niniejszego paragrafu nie stanowią zmiany Umowy. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób, wskazanych w ust. 1, 2 i 3 niniejszego paragrafu. ZAMAWIAJĄCY zobligowany jest do powiadamiania WYKONAWCY o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w serwisie HD. Ustala się, że jakiekolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do WYKONAWCY z konta poczty elektronicznej przypisanego w Załączniku nr 2 Certyfikowanemu Administratorowi wskazanemu w ust. 3 powyżej.

**§ 7**

**[WARUNKI LICENCJI I PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ]**

1. WYKONAWCA oświadcza, że posiada, prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli nie przynależą one WYKONAWCY, precyzuje odrębne porozumienie zawarte pomiędzy WYKONAWCĄ a Producentem.
2. Aplikacje, będące przedmiotem Umowy, są chronione prawem autorskim na podstawie przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2016 r. poz. 666, 1333 z późn. zm.), a ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony.
4. Zawarcie Umowy pociąga za sobą skutki w postaci udzielenia ZAMAWIAJĄCEMU **w ramach wynagrodzenia umownego, bez dodatkowych płatności** licencji na korzystanie z Uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w ust. 5 i 6 poniżej w zakresie, w jakim ZAMAWIAJĄCY posiada ważne i nabyte w legalnym obrocie prawnym licencje uprawniające do jego eksploatacji **– w ramach wynagrodzenia umownego, bez dodatkowych płatności**. Jeżeli zakresem usług jest objęte oprogramowanie, którego nie dostarczył WYKONAWCA, ZAMAWIAJĄCY gwarantuje, że wykonanie Umowy nie narusza praw osób trzecich i zobowiązuje się do zwolnienia WYKONAWCY od odpowiedzialności wobec osób trzecich na zasadach art. 392 Kodeksu cywilnego.
5. W ramach udzielonej licencji ZAMAWIAJĄCY otrzymuje Uaktualnienia Aplikacji, wynikających ze zmian legislacyjnych, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego dostępnych w tym oprogramowaniu przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
6. W ramach udzielonej licencji ZAMAWIAJĄCY otrzymuje Uaktualnienia Aplikacji, wynikających ze zmian ewaluacyjnych Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Uaktualnień do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub ZAMAWIAJĄCY nabędzie prawo tych Uaktualnień.
7. Wszelkie prawa własności intelektualnej (włącznie z prawem do wyrażania zgody na opracowanie) do utworów powstałych w wyniku usług realizowanych przez WYKONAWCĘ na podstawie Umowy, w tym dotyczące wszelkich modyfikacji do Oprogramowania Aplikacyjnego (oraz Dokumentacji), podlegających ochronie prawno-autorskiej, które zostały wykonane w ramach Umowy pozostają własnością WYKONAWCY, a ZAMAWIAJĄCY ma prawo do korzystania z nich na zasadzie niewyłącznej licencji, o której mowa w ust. 5.

**§ 8**

**[BEZPIECZEŃSTWO]**

1. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY, w terminach wspólnie ustalonych przez Strony, dostęp do wszelkich posiadanych informacji uznanych przez WYKONAWCĘ za konieczne dla świadczenia przewidzianych w Umowie usług. WYKONAWCA zapewni poufność otrzymanych od ZAMAWIAJĄCEGO informacji zgodnie z postanowieniami § 9 Umowy. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY również dostęp do informacji i dokumentów związanych z eksploatacją Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do zabezpieczenia wydajnego łącza dostępowego do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości wskazanej w HD (minimalne parametry Infrastruktury), umożliwiającej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY także możliwość instalacji urządzeń lub oprogramowania narzędziowego, umożliwiających bezpieczny szyfrowany dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowione jest serwisowane Oprogramowanie Aplikacyjne, środowisko systemowe, oraz MBD wraz z Bazą danych celem uruchomienia sesji Aplikacji zdalnie.
3. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
4. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
5. awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
6. nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
7. nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniami tzw. hakerów),
8. działaniami wirusów komputerowych,
9. utratą zasilania,
10. konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
11. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zachowania określonego w HD (minimalne parametry Infrastruktury): oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania. WYKONAWCA może w każdym przypadku odmówić obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania, bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
12. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zatrudniania w trakcie trwania Umowy co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora. WYKONAWCA może wstrzymać obsługę Zgłoszenia Serwisowego (status odroczone) lub odmówić jego obsłużenia, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania.
13. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że brak wykupionych u producentów oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD usług zapewniających dostęp do jego aktualizacji może uniemożliwić WYKONAWCY realizację niektórych świadczeń powiązanych z tym oprogramowaniem. WYKONAWCA może w każdym przypadku, w którym dostęp do aktualizacji jest nieodzowny do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, odmówić jego realizacji jako niespełniającego warunków Umowy bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
14. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy wymienieni w § 6, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
15. WYKONAWCA ma prawo do zablokowania Użytkownikowi lub źródłowemu adresowi IP, z którego nastąpiło połączenie, dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika, zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
16. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego, winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
17. ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one uaktualnienia wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, winien dokonać stosownej modernizacji Infrastruktury najpóźniej w terminie 60 dni od daty publikacji zaktualizowanych wymogów, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
18. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych WYKONAWCA obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że eksploatacja Aplikacji w wersjach niezaktualizowanych do najnowszych lub na Infrastrukturze nie spełniającej wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, może stanowić powód do odmowy przez WYKONAWCĘ obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych lub obsłużenia tych Zgłoszeń w trybie usług uzupełniających realizowanych za dodatkową odpłatnością.
19. W przypadku nie wywiązywania się przez ZAMAWIAJĄCEGO z zobowiązań wymienionych w niniejszej Umowie, WYKONAWCA ma prawo do przesunięcia, o czas trwania opóźnienia lub przerwy w pracach spowodowanej przez ZAMAWIAJĄCEGO, terminu na wykonanie Usług.
20. ZAMAWIAJĄCY nie będzie podejmował we własnym zakresie, bądź przy pomocy podmiotów innych niż WYKONAWCA, jego Podwykonawcy i inne upoważnione przez WYKONAWCĘ podmioty, prób napraw i modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego.
21. Usługi, których konieczność wykonania powstała na skutek usiłowania nieuprawnionej modyfikacji lub naprawy przez inne podmioty niż WYKONAWCA, jego Podwykonawcy oraz inne podmioty upoważnione przez WYKONAWCĘ lub w zakresie zastępczego wykonania - przez ZAMAWIAJĄCEGO, nie są objęte Umową.

**§ 9**

**[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]**

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Infrastruktury.
2. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie w systemie HD osobom trzecim, przez które rozumie się także niezaewidencjonowanych w roli Użytkowników pracowników ZAMAWIAJĄCEGO. Pobieranie Uaktualnień przez inne osoby niż Użytkownicy, jak również rozpowszechnianie ich poza podmiotem leczniczym ZAMAWIAJĄCEGO stanowi naruszenie własności intelektualnej WYKONAWCY i uprawnia go do zastosowania sankcji przewidzianych w §7 ust. 4 Umowy.

**§ 10**

**[CZAS OBOWIĄZYWANIA]**

* + - 1. Umowa zostaje zawarta na okres ….. miesięcy, tj. na okres od dnia ………………….. do dnia ……………………..
      2. Zamawiający przewiduje zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w przypadku zmiany:
      3. stawki podatku od towarów i usług – przy niezmienności ceny netto,
      4. wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie przepisów [ustawy](https://sip.lex.pl/#/document/16992095?cm=DOCUMENT) z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
      5. zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne.

1. Zmiany określone w ust. 2 obowiązywać będą od dnia wejścia w życie.
2. Zmiany określone w ust. 2 pkt 2 i 3 zostaną dokonane, jeżeli będę one miały wpływ na koszty wykonania niniejszej umowy przez Wykonawcę – zostaną wówczas dokonane proporcjonalne do wpływu na koszt wykonania umowy przez Wykonawcę. Ciężar udowodnienia tego faktu oraz jego wysokość leży po stronie Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest w szczególności wraz   
   z wnioskiem przedłożyć kalkulację kosztów, mających wpływ na przedmiotową zmianę.
3. Zmiany treści umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§ 11**

**[KARY UMOWNE]**

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług określonych w § 3 ust. 5 pkt 2 lit. c) oraz d) ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:
2. w wysokości **0,1 %** miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust.1 Umowy za każdą rozpoczętą godzinę **opóźnienia ze strony Wykonawcy** w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach.
3. w wysokości **0,1 %** miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust.1 Umowy za każdy dzień **opóźnienia ze strony Wykonawcy** w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach.
4. Wykonawca zapłaci karę umowa w wysokości 10 % wartości niezrealizowanej części umowy za rozwiązanie umowy lub odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy
5. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego kary umowne

**§ 12**

**[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]**

1. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym przez ZAMAWIAJĄCEGO w następujących sytuacjach:
   * + 1. 3-krotnego naliczenia kary umownej
       2. 1-krotnego opóźnienia powyżej 24 godzin (dla terminów określonych w godzinach) lub 7 dni (w przypadku terminów określonych w dniach)
       3. innego rażącego naruszenia umowy lub przepisów prawa
2. Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze Stron z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
3. wycofania się Producenta ze świadczenia usług wsparcia (Konserwacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
4. wycofania się Producenta lub/i producenta MBD z wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY,
5. w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.

**§ 13**

**[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. Z wyłączeniem zmian, których akceptacja następuje bezpośrednio w systemie HelpDesk, pozostałe zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności Ustawy, Kodeksu cywilnego, ustawy o ochronie danych osobowych oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
3. Żadna ze Stron Umowy nie ma prawa do dokonywania cesji praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej Strony **pod rygorem nieważności**.
4. Wszelkie spory powstałe w związku z **Umową** zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę **ZAMAWIAJĄCEGO.**
5. Załączniki stanowią integralną część niniejszej Umowy.

|  |  |
| --- | --- |
| ZAMAWIAJĄCY | WYKONAWCA |

# Załącznik nr 2 – Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa

1. **Kontakty**
2. Zgodnie z paragrafem § 6 umowy osobami uprawnionymi do dostępu do HD są osoby wpisane poniżej w tabeli, z których osoba wskazana w pierwszym wierszu posiada uprawnienia Certyfikowanego Administratora.

Osobom wymienionym w tabeli zostaną przesłane dane umożliwiające uwierzytelnienie w systemie HD na wskazane konta e-mail.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Imię** | **Nazwisko** | **Konto e-mail** | **Stanowisko** |
| 1. |  |  |  | Certyfikowany Administrator |
| 2. |  |  |  |  |
| 3. |  |  |  |  |
| 4. |  |  |  |  |
| 5. |  |  |  |  |

1. **Procedury bezpieczeństwa**
2. Strony nie przewidziały szczególnych procedur bezpieczeństwa oprócz określonych w treści umowy.