

UMOWA - projekt

świadczenia usług serwisowych wraz z nadzorem autorskim

Umowa zawarta w dniu w Łęczycy, pomiędzy:

Zespołem Opieki Zdrowotnej w Łęczycy z siedzibą w Łęczycy (99-100) i adresem przy ul. Zachodniej 9, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej przez Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieście, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000051310, posługującym się nadanym numerem NIP: 7751058587, oraz REGON: 610320540, reprezentowanym przez:

Dyrektora-

zwanym dalej **Zamawiającym**

a

.....
.....

NIP:, REGON:, KRS:

reprezentowanym przez:

.....

zwanym dalej **Wykonawcą****§ 1 [PREAMBUŁA]**

Przedmiotem Umowy jest określenie warunków, na jakich Wykonawca będzie świadczył na rzecz Zamawiającego usługi serwisowe wraz z nadzorem autorskim zapewniające bieżącą eksploatację zintegrowanego systemów informatycznych będącego w posiadaniu Zamawiającego tj.:

- 1) Eskulap, firmy Nexus Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań,
- 2) Enova365, firmy Soneta Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, ul. Wadowicka 8A, 30-415 Kraków, oraz rozbudowa systemu o dodatkowe moduły systemu HIS (szczegółowo opisane w załączniku nr 2 do SIWZ).

§ 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. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do niniejszego dokumentu wraz z jego załącznikami.
2. **Strony** – oznacza ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCĘ.
3. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “ustawa” bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r., poz. 1843).
4. **Siła Wyższa** – Wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, wywołane siłami przyrody i przyczynami zewnętrznymi, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, pożary lub inne klęski żywiołowe, wybuchy lub wypadki transportowe.
5. **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 z dn. 4 lutego 1994r.
6. **Oprogramowanie** – ogół programów (Aplikacji), działających w ramach zintegrowanego systemu informatycznego tj. ESKULAP, ENOVA365. Wykaz modułów (aplikacji) wchodzących w skład całego Oprogramowania stanowi **Załącznik nr 4** do niniejszej Umowy.
7. **Producent** – podmiot zajmujący się tworzeniem, rozwijaniem i rozpowszechnianiem Aplikacji.
8. **Motor bazy danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.

9. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane Zamawiającego, przetwarzane w Motorze bazy danych.
10. **Infrastruktura** – stanowiące elementy systemu teleinformatycznego Zamawiającego: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe i towarzyszące.
11. **Uaktualnienie** – zmiana zakresu funkcjonalnego Aplikacji, oznaczająca przynajmniej jedną z poniższych sytuacji:
 - a) wyeliminowanie Błędów Aplikacji,
 - b) usprawnienie dotychczasowych mechanizmów,
 - c) poszerzenie funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
 - d) dodanie nowych mechanizmów,Uaktualnienie Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego Uaktualnienia opublikowanego przez producenta.
12. **Błąd Aplikacji** – oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania. Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej. Z definicji wyłącza się błędy powodowane przez następujące okoliczności:
 - a) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z przeznaczeniem
 - b) zastosowanie Aplikacji w sposób niezgodny z Dokumentacją,
 - c) błędne wprowadzenie przez Użytkownika danych,
 - d) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
 - e) użytkowanie Aplikacji na Infrastrukturze nie spełniającej minimalnych parametrów wydajnościowych określonych dla wskazanej ilości stanowisk i producenta Motoru bazy danych,
 - f) wadliwego zasilania, awarii klimatyzacji lub urządzeń utrzymujących wilgotność powietrza, a także awarii nośników danych, takich jak: dyskietki, taśmy do streamerów, CD-ROMy,
 - g) nieautoryzowana przez Wykonawcę zmiana parametrów Infrastruktury dokonana po wykonaniu instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego,
 - h) użytkowanie Aplikacji w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
 - i) działanie wirusa komputerowego,
 - j) wdrożenia Aplikacji wykonanego w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonywane przez Wykonawcę,
 - k) niewłaściwa parametryzacja Aplikacji oraz Motoru bazy danych, z którym ta współpracuje, z wyłączeniem sytuacji, w której to było wykonane przez Wykonawcę,
 - l) wszelkie działania Zamawiającego lub osób trzecich polegające na modyfikacji lub ingerencji w Oprogramowanie,
 - m) 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),
 - n) działanie Siły Wyższej,
 - o) niewykonanie przez Zamawiającego opublikowanych przez Wykonawcę Uaktualnień Aplikacji
 - p) brak zgłoszenia niepomysłnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez Zamawiającego i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów),
 - q) niezastosowanie się Zamawiającego do zaleceń w zakresie eksploatacji Aplikacji lub jej Uaktualnień opublikowanych przez Wykonawcę,
 - r) użytkowanie Aplikacji ze złamaniem obwarowań licencyjnych nałożonych na Zamawiającego postanowieniami umowy licencyjnej.
13. **Konsultacja** – Usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
14. **Awaria (błąd krytyczny)** – Oznacza sytuację, w której nie jest możliwe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.
15. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego, wymaga ingerencji Producenta.

16. **Help Desk (HD)** – narzędzie udostępnione przez Wykonawcę pod adresem dedykowane do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych oraz publikowania informacji o Oprogramowaniu Aplikacyjnym oraz MBD
17. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w narzędziu HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD o wystąpieniu Awarii lub Błędu albo innego rodzaju powiadomienie wymienione w Załączniku nr 2 do umowy, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi serwisowej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie. Zgłoszenia dokonują wyznaczeni przez Zamawiającego pracownicy Zamawiającego, których lista zostanie przekazana Wykonawcy wraz z adresami poczty elektronicznej
18. **Użytkownik** – zadeklarowana w narzędziu HD osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
19. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
20. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli).
21. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych.
22. **Usługi serwisowe** – realizowane przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usługi: usuwanie awarii, usuwanie błędów aplikacji, konsultacje, serwis motoru bazy danych.
23. **Nadzór autorski** – usługa zapewniająca Zamawiającemu poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego oprogramowania, jak również dostosowanie oprogramowania do zmian będących efektem nowelizacji obowiązujących aktów normatywnych lub propozycji Zamawiającego albo Wykonawcy; odnosi się do zakresu funkcjonalnego oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji
24. **Konsultacja** – usługa świadczona przez Wykonawcę, polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
25. **Nadzór eksploatacyjny** – usługi świadczone w ramach godzin serwisowych mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z wyłączeniem motoru bazy danych:
 - a) konsultacje z zakresu administracji i użytkownika Aplikacji,
 - b) instalowanie Uaktualnień,
 - c) szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,
 - d) rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,
 - e) tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, dostosowanie oprogramowania aplikacyjnego do potrzeb Zamawiającego odnosi się do zakresu funkcjonalnego oprogramowania, do którego Zamawiający uzyskał prawo do eksploatacji na podstawie udzielonej licencji.
 - f) tworzenie nowych wydruków na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez Zamawiającego oraz modyfikacje istniejących wydruków,
 - g) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych,
 - h) pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu założycielskiego, Ministerstwa Zdrowia, Ministerstwa Skarbu, KIR, NFZ, Biura Rejestru Usług Medycznych, Centrum Organizacji Ochrony Zdrowia, Państwowego Zakładu Higieny, ZUS, US, itp.),
 - i) dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej Zamawiającego (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),
 - j) doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego Zamawiającego.

Terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowane co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy.

26. **Dni robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo uznanych za wolne od pracy.
27. **Gwarancja** - usługi świadczone nie wliczane w godziny serwisowe mogą być realizowane w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie. Przedmiotem usług mogą być wyszczególnione poniżej prace:
 - a) usuwanie usterek powstałych w wyniku przeprowadzonych Uaktualnień,

- b) modyfikacja aplikacji, tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego, o ile konieczność ich stworzenia wynika ze zmian w przepisach prawa (np. Ustawy, Rozporządzenia MZ itp.).

§ 3 [PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych oraz nadzoru autorskiego (konserwacji) i nadzoru eksploatacyjnego dla Oprogramowania.
2. Wykaz Aplikacji (modułów) wchodzących w skład Oprogramowania objętych usługami przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 2 do Umowy.
3. Specyfikację usług, uwzględnionych w przedmiocie Umowy wraz z warunkami ich realizacji określa Załącznik nr 2 do Umowy.
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 podobnych usług, przy uwzględnieniu specyfiki działalności Zamawiającego.
5. Wykonawca oświadcza, że:
 - a) dysponuje odpowiednim potencjałem technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania przedmiotu Umowy, a także wiedzą i doświadczeniem pozwalającym na należyte zrealizowanie przedmiotu Umowy,
 - b) znajduje się w sytuacji ekonomicznej i finansowej umożliwiającej prawidłową realizację przedmiotu Umowy.
6. Wykonawca zobowiązuje się realizować Umowę zgodnie z jej postanowieniami oraz:
 - a) Ofertą Wykonawcy,
 - b) Specyfikacją istotnych Warunków Zamówienia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie przetargu nieograniczonego – Nr postępowania: ZOZ.ZP.382-22/20
7. Usługi wykonane na rzecz Zamawiającego winny zostać każdorazowo zaewidencjonowane w odpowiednim protokole przygotowanym przez Wykonawcę. Protokół podpisany przez przedstawicieli Stron (Serwisanta i Użytkownika, na rzecz którego prace zostały wykonane) powinien zawierać wykaz prac wykonanych w ramach świadczenia opieki serwisowej oraz faktyczną ilość godzin wykonywania usługi oraz załączony do Faktury. Zamawiający dopuszcza aby prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej wraz z ilością roboczogodzin były ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który wymaga podpisu ze strony Zamawiającego i Wykonawcy
8. Limit godzin ustala się na 1000 godzin w trakcie trwania umowy.
9. W przypadku wykorzystania limitu godzinowego przed upływem 36 miesięcy od daty zawarcia umowy, umowa w zakresie świadczenia usługi serwisowej do oprogramowania objętego niniejszym postępowaniem wygasa.

§ 4 [INFRASTRUKTURA]

1. Zamawiający oświadcza, że posiada Infrastrukturę niezbędną do realizacji Umowy.
2. Zamawiający jest zobligowany każdorazowo do pisemnego powiadomienia Wykonawcy o wszelkich zmianach w Infrastrukturze, mogących mieć negatywny wpływ na wydajność jej elementów oraz świadczenie usług wskazanych w niniejszej Umowie w terminie 14 dni od ich powstania.

§ 5 [WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług, składających się na przedmiot Umowy, niezależnie od ilości i rodzaju faktycznie przez Wykonawcę obsłużonych zgłoszeń serwisowych, Zamawiający zobowiązuje się w czasie jej trwania, do wypłacania Wykonawcy wynagrodzenia ustalonego zgodnie z niniejszym paragrafem.
2. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi
 - netto: zł (słownie złotych:zł).
 - brutto:zł (słownie złotych:zł).
 - podatek VAT obowiązującą w dniu zawarcia umowy %
3. Łączna cena Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy wynosi:
 - **brutto**..... zł (słownie złotych:zł).
4. Wynagrodzenie Wykonawcy określone w ust. 2 niniejszego paragrafu płatne będzie za dany miesiąc z dołu, na podstawie faktury wystawionej do 15 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym usługi były świadczone
5. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze w terminie 30 dni od daty doręczenia faktury.

6. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku Wykonawcy.
7. Zmiana wierzyciela dokonana bez zgody podmiotu tworzącego Zamawiającego jest nieważna.

§ 6 [KONTAKTY]

1. Osobami odpowiedzialnymi za realizację umowy ze strony Wykonawcy będą
..... tel. email
..... tel. email
..... tel. email
2. Osobami odpowiedzialnymi za realizację umowy ze strony Zamawiającego będą:
..... tel. email
..... tel. email
..... tel. email
3. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach dotyczących Umowy.
4. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w narzędziu HD zostaną przekazane na konto e-mail osoby uprawnionej, wskazanej w ust. 2.

§ 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 precyzuje odrębne porozumienie zawarte pomiędzy Wykonawcą a Producentem. Wykonawca oświadcza, że wszelkie zmiany Oprogramowania (Upgrade i Update) nie będą obciążone prawami osób trzecich i będzie dysponował tymi prawami w zakresie umożliwiającym przeniesienie na Zamawiającego praw autorskich w zakresie opisanym w niniejszym paragrafie.
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 2018r. poz.1191 ze 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 sublicencji 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. 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 sublicencji Wykonawca ma prawo do otrzymywania Uaktualnień Aplikacji, wynikających ze zmian legislacyjnych.
6. W ramach udzielonej sublicencji Wykonawca ma prawo do otrzymywania Uaktualnień 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 drogą zamówień indywidualnych na podstawie § 8 Umowy.
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, podlegających ochronie prawno autorskiej (oraz do związanej z nimi Dokumentacji), które zostały wykonane w ramach Umowy pozostają własnością Wykonawcy, a Zamawiający ma prawo do korzystania z nich na zasadzie niewyłączonej sublicencji, o której mowa w ust. 4.

§ 8 [BEZPIECZEŃSTWO]

1. Zamawiający zapewni Wykonawcy, w terminach wspólnie ustalonych przez Strony, dostęp do wszelkich posiadanych informacji merytorycznie związanych ze świadczeniem usług w ramach Umowy, a uznanych przez Strony za konieczne dla świadczenia tych usług. Wykonawca zapewni poufność otrzymanych od Zamawiającego informacji zgodnie z postanowieniami § 10 Umowy.

2. Zamawiający zobowiązany jest umożliwić Wykonawcy instalację narzędzi umożliwiających zdalny szyfrowany dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest Motor bazy danych wraz z Bazą danych jak i uruchomienie sesji Aplikacji zdalnie. Jeżeli w związku z polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u Zamawiającego konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do zasobów IT, na których eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, Zamawiający udostępni Wykonawcy procedury dostępu do IT.
3. Wykonawca jest zobowiązany do stosowania postanowień Polityki bezpieczeństwa funkcjonującej u Zamawiającego, a w szczególności do zapewnienia, aby jego działania nie naruszyły poufności, integralności oraz dostępności danych zapisanych w systemach informatycznych Zamawiającego.
4. Zamawiający jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
5. Zamawiający jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
 - a) awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
 - b) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
 - c) nieautoryzowanym zdaniem dostępem osób trzecich (włamaniem tzw. hakerów),
 - d) działaniami wirusów komputerowych,
 - e) utratą zasilania,
 - f) konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
6. Zamawiający jest zobligowany do zachowania określonego przez producenta oprogramowania Eskulap oraz Enova365 oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania.
7. 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 jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
8. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w narzędziu HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
9. Zamawiający zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o wszelkich zmianach danych Użytkowników w celu nadania/zmiany uprawnień Użytkowników w narzędziu HD. Strony ustalają, że jakiegokolwiek wnioski dotyczące zmiany uprawnień Użytkowników będą wpływały do Wykonawcy z konta poczty elektronicznej wskazanego przez Zamawiającego, oraz, że jest to jednocześnie konto, na które zwrotnie Wykonawca będzie przekazywał dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD.
10. Wykonawca ma prawo do zablokowania Użytkownikowi dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika, zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
11. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego (Upgrade i Update), winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania opisane w Załączniku nr 2 do Umowy. Wykonawca zapewnia, że każdy Użytkownik będzie otrzymywał na swój adres poczty elektronicznej bieżącą informację o wprowadzonych przez Wykonawcę zmianach w Zgłoszeniach serwisowych dokonanych przez tego Użytkownika,
12. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia wszelkich danych osobowych uzyskanych od Zamawiającego z systemu informatycznego (programów, urządzeń, narzędzi, nośników, itp.), w ciągu 7 dni od dnia zakończenia realizacji Umowy.
13. Wykonawca zobowiązany jest do usunięcia danych osobowych uzyskanych od Zamawiającego w celu usunięcia Awarii lub Błędu w ciągu 7 dni od usunięcia Awarii lub Błędu.

§ 9 [ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u Zamawiającego w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie się w narzędziu HD

osobom trzecim, w szczególności spowodowane nieuprawnionym pobieraniem i rozpowszechnianiem przez te osoby Uaktualnień w nim zamieszczanych.

2. W przypadku powstania po stronie Zamawiającego szkody w wyniku działania lub zaniechania z wyłącznej winy Wykonawcy, Wykonawca jest zobowiązany niezwłocznie naprawić wszelkie szkody (w tym również szkody związane z odtworzeniem danych lub związanych z niemożnością korzystania z danych) i przywrócić stabilną pracę Oprogramowania oraz Motoru bazy danych w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 5 ust. 2 Umowy. W takich przypadkach Wykonawca nie może żądać dodatkowego wynagrodzenia. W przypadku braku możliwości uruchomienia Oprogramowania bądź Motoru Bazy Danych do funkcjonalności sprzed powstania szkody lub Awarii, Wykonawca zostanie obciążony kosztami wykonania tego zadania przez podmioty trzecie.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem lub niemożnością korzystania z danych, Oprogramowania lub innych produktów Zamawiającego, jeżeli szkody te powstały wskutek niezgodnego z postanowieniami niniejszej umowy działania lub zaniechania Zamawiającego.

§ 10 [ZACHOWANIE POUFNOŚCI]

1. Zgodnie z art. 139 ust. 3 Ustawy Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 1330 z późn. zm.).
2. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji pozyskanych w trakcie realizacji Umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami handlowymi lub, że jako takie traktowane są przez drugą Stronę. W szczególności za dane takie uznaje się: dane osobowe pacjentów, dane osobowe pracowników Zamawiającego, dane finansowe Zamawiającego oraz jego kontrahentów.
3. Wykonawca zobowiązany jest do podpisania z Zamawiającym umowy o powierzeniu danych osobowych.

§ 11 [PODWYKONAWCY]

1. Strony postanawiają, że WYKONAWCA będzie świadczył usługi stanowiące przedmiot Umowy własnymi siłami / przy udziale Podwykonawców (*niepotrzebne skreślić*).
2. W przypadku świadczenia usługi przy udziale Podwykonawców, Wykonawca ponosi odpowiedzialność za podwykonawcę jak za własne działania lub zaniechania.

§ 12 [CZAS OBOWIĄZYWANIA]

Objęcie stałą opieką serwisową umożliwiającą bieżącą eksploatację szpitalnych systemów informatycznych nastąpi na okres 36 miesięcy od dnia do dnia

§ 13 [KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 2 do Umowy) będących przedmiotem Umowy Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną:
 - a) w wysokości 0,5% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach;
 - b) w wysokości 0,1% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach;
 - c) w wysokości 5% wartości umowy netto określonej w § 5 ust. 3 Umowy w przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego lub Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
 - d) w wysokości 2% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy rozpoczęty dzień pracy pracownika Zamawiającego z Błędami, wynikającymi z przeprowadzonych Update i Upgrade zdefiniowanych odpowiednio w § 2 pkt 25 i 26 Umowy. Naliczanie kar rozpoczyna się od dnia zgłoszenia Wykonawcy wystąpienia Błędu zgodnie z załącznikiem nr 2 do Umowy;
2. Zamawiający nie naliczy kar umownych, o których mowa w ust. 1, jeśli Wykonawca wykaże, że zwłoka lub opóźnienie lub zdarzenie uzasadniające naliczenie kary wynika z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub Siły Wyższej.
3. Zamawiający ma prawo potrącenia kar umownych przewidzianych w Umowie z wynagrodzenia Wykonawcy.

4. W przypadku, gdy wysokość kary umownej nie pokryje wysokości szkody poniesionej przez Zamawiającego, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem, że wysokość tego odszkodowania nie będzie wyższa niż łączna wartość niniejszej umowy określona w § 5 ust. 3.

§ 14 [WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku określonym w w Art. 145 Ustawy;
 - b) w przypadku, w którym Wykonawca realizuje usługi objęte przedmiotem Umowy w sposób nienależyty lub w inny sposób naruszy jej postanowienia. W przypadku, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zmiany sposobu wykonania Umowy i wyznaczy mu w tym celu odpowiedni termin. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu Zamawiający może w terminie 30 dni odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym z konsekwencjami wymienionymi w § 13 ust. 1 pkt c) i § 13 ust. 3 Umowy. Strony uznają, że taka sytuacja ma miejsce w szczególności w momencie, gdy łączna wartość naliczonych kar umownych wskazanych w § 13 ust. 1 przekroczy 200% wartości miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia brutto;
 - c) w przypadku uprawomocnienia się postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego wobec Wykonawcy;
 - d) w przypadku, gdy Zamawiający będzie zamierzał dokonać wymiany systemu informatycznego i Oprogramowanie nie będzie już wykorzystywane przez Zamawiającego w prowadzonej działalności leczniczej; w takim przypadku Zamawiający może odstąpić od umowy najwcześniej na 3 miesiące przed przewidywaną datą uruchomienia innego systemu informatycznego niż Oprogramowanie bez ponoszenia z tego tytułu jakiegokolwiek odszkodowania na rzecz Wykonawcy;
 - e) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
2. Odstąpienie od Umowy z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 1 powyżej musi zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać szczegółowe uzasadnienie.
3. Odstąpienie od Umowy przez Zamawiającego z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 1 nastąpi ze skutkiem na przyszłość, w szczególności z zachowaniem prawa Zamawiającego do żądania zapłaty przez Wykonawcę zastrzeżonych w Umowie kar umownych oraz z zachowaniem postanowień Umowy dotyczących odpowiedzialności Wykonawcy za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu.
4. W przypadku odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego Wykonawca może żądać jedynie wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części przedmiotu Umowy i nie ma prawa żądać żadnych dalszych wynagrodzeń ani też wysuwać roszczeń odszkodowawczych wobec Zamawiającego.
5. W przypadku uzyskania przez Zamawiającego informacji o utracie lub ograniczeniu zdolności świadczenia przez Wykonawcę przedmiotu Umowy, a w szczególności o utracie lub ograniczeniu uprawnień, o których mowa w § 7 ust. 1 Umowy, Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym bez zachowania okresu wypowiedzenia.

§ 15 [SIŁA WYŻSZA]

1. W przypadku, gdy Siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań umownych którejkolwiek ze Stron Umowy, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków.
2. W przypadku, gdy którakolwiek ze Stron nie jest w stanie wywiązać się ze swych zobowiązań Umownych w związku z okolicznościami Siły wyższej, druga Strona musi być o tym poinformowana w formie pisemnej w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności.
3. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze Stron Umowy wywiązać się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 14 dni, Strony Umowy mogą rozwiązać Umowę w całości lub w części. W przypadku rozwiązania Umowy w taki sposób, jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione na piśmie przez obie Strony Umowy.

§ 16 [ZMIANY UMOWY]

1. Wszelkie zmiany Umowy wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.

2. Zakazuje się istotnych zmian postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, za wyjątkiem zmian, o których mowa w ust. 3 poniżej.
3. Zmiany umowy mogą dotyczyć:
 - a) zmiany przywołanych w Umowie ustaw oraz rozporządzeń, w przypadku uchwalenia nowych ustaw lub rozporządzeń mających odpowiednie zastosowanie (zmiany przepisów prawa bądź wymogów szczególnych dotyczących przedmiotu Umowy),
 - b) zmiany wynikające z aktualizacji rozwiązań z uwagi na postęp technologiczny,
 - c) w przypadku zmiany stawki VAT wynikającej ze zmiany właściwych przepisów - w takim przypadku wartość miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto zostanie powiększona o podatek VAT naliczony wg stawki obowiązującej w chwili powstania obowiązku podatkowego;
 - d) zawieszenia realizacji umowy lub rozwiązania umowy - w związku z wystąpieniem okoliczności niezależnych od Stron umowy, np. wystąpienia siły wyższej, ogłoszenia upadłości Wykonawcy, utraty przez Wykonawcę autoryzacji producentów uprawniających do świadczenia usług stanowiących przedmiot umowy, sytuacji określonej w § 14 ust. 5 Umowy;
 - e) zmiana po którejkolwiek ze stron osób odpowiedzialnych za realizację umowy lub osób uprawnionych do wprowadzania Zgłoszeń Serwisowych;
 - f) Wykonawcę, któremu Zamawiający udzielił zamówienia, może zastąpić nowy Wykonawca – zmiana możliwa tylko na podstawie sukcesji uniwersalnej w myśl art. 492 kodeksu spółek handlowych (przez przeniesienie całego majątku spółki przejmowanej na inną spółkę przejmującą) oraz przejęcie przedsiębiorstwa na podstawie art. 55¹ i nast. k.c. pod warunkiem, że nowy Wykonawca nie będzie podlegał wykluczeniu na podstawie art. 24 PZP
4. Zamawiający dopuszcza możliwość zmian umowy określonych w art. 144 ustawy Pzp.

§ 16 [POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. 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.
2. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem i realizacją Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a dopiero w sytuacji braku możliwości dojścia do polubownego porozumienia, spory zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
3. Za wyjątkiem oświadczeń, dla których strony przewidziały w Umowie inną formę, wszelkie pozostałe oświadczenia Stron Umowy będą składane na piśmie pod rygorem nieważności listem poleconym lub za potwierdzeniem ich złożenia, na następujące adresy:
 - 1) Zamawiający:
 - 2) Wykonawca:
4. W przypadku zmiany adresu wskazanego w ust. 3 Strona, której zmiana dotyczy jest zobowiązana do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie drugiej strony w formie pisemnej, pod rygorem uznania skuteczności doręczenia na ostatni adres wskazany przez Stronę.
5. Umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.
6. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są:
 - Załącznik nr 1: Formularz ofertowy – wg. Załącznika nr 1 do SIWZ
 - Załącznik nr 2: OPZ – wg. Załącznika Nr 2 do SIWZ
 - Załącznik nr 3: Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych – wg. Załącznika 3a do SIWZ
 - Załącznik nr 4: Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi - wg. Załącznika nr 4 do SIWZ

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

.....

.....

