**załącznik nr 3**

**Wzór umowy**

Zawarta w dniu .................... 2022 r. w Łodzi w wyniku trybu podstawowego bez możliwości negocjacji sprawa nr 24/U/22
Pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji w Łodzi, z siedzibą w Łodzi przy ul. Północnej nr 42, wpisanym do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji oraz Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieście w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000023744, posiadającego NIP: 726-00-04-820, REGON: 470805076, BDO: 000015942**

w imieniu którego działają:

**Dyrektor - dr n. med. Robert Starzec**

zwanym dalej **„Zamawiającym”**

a

 ..........................................................................................................................z siedzibą w …… zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym w ………, ….. Wydział Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego pod numerem ………, NIP ………………….Regon ………………….,

reprezentowanym przez:

**………………………**

zwanym dalej **„Wykonawcą”**

§ 1

[PREAMBUŁA]

1. Przedmiotem Umowy jest określenie warunków, na jakich Wykonawca będzie świadczył usługi związane z Oprogramowaniem Aplikacyjnym znajdującym się w posiadaniu Zamawiającego.
2. Umowę zawarto z zachowaniem przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia z dnia 11 września 2019 r.

§ 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 wielką literą:

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 niniejszej Umowy.
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 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2019 r. z póź. zm.).
4. **Siła Wyższa** – Wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli
i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, wybuchy lub wypadki transportowe.
5. **Autor** – Nexus Polska Sp. z o.o. oraz BPSC Sp. z o.o. będący w rozumieniu ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. „o prawie autorskim i prawach pokrewnych” właścicielem majątkowych praw autorskich do systemów odpowiednio: „ESKULAP” i „IMPULS”.
6. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – zbiór programów komputerowych (Aplikacji) wykonujących swoje procedury w interakcji ze sobą, składających się na produkty chronione znakiem towarowym
o nazwach: “ESKULAP” oraz „IMPULS EVO”.
7. **Aplikacja** – program komputerowy będący częścią składową (modułem) Oprogramowania Aplikacyjnego charakteryzujący się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych funkcji, wykonujący swoje procedury w interakcji z innymi Aplikacjami wchodzącymi w skład Oprogramowania Aplikacyjnego.
8. **System zarządzania bazą danych –** Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych, którego prawa majątkowe przysługują firmie Oracle Inc.
9. **Baza danych** – dane Zamawiającego powstające w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego obsługiwanego przez System zarządzania bazą danych.
10. **Infrastruktura –** serwer, stacje robocze połączone siecią wraz z oprogramowaniem systemowym i innym, niezbędnym do pracy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz Systemu zarządzania bazą danych.
11. **Błąd Aplikacji –** nieprawidłowość w pracy Aplikacji lub Systemu zarządzania bazą danych uniemożliwiająca wykonywanie pracy przez Oprogramowanie Aplikacyjne w całości lub jego elementów, powtarzająca się i pojawiająca się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadząca w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania mających kluczowe znaczenie, bez których poprawnego działania użytkowanie systemu komputerowego przestaje być zasadne. 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: dyski, 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 WYKONAWCĘ opublikowanych w serwisie HD Uaktualnień Aplikacji (dot. tylko systemu ESKULAP),

p) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO i dalsza eksploatacja Aplikacji mimo pojawiania się błędów (dotyczy także logów) (dot. tylko systemu ESKULAP),

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.

1. **Obejście** - W przypadku, gdy usunięcie błędu aplikacji nie jest możliwe w terminie czasu reakcji dla zgłoszenia kategorii Błąd aplikacji wskazanym w zał. Nr 1 do Umowy, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia tymczasowego rozwiązania zapewniającego korzystanie z istotnych lub zbliżonych funkcjonalności systemu (obejścia). Obejście zostanie zastąpione przez rozwiązanie docelowe w terminie nieprzekraczającym czasu realizacji dla zgłoszenia kategorii Błąd aplikacji.
2. **Wada aplikacji –** powtarzalne nieudokumentowane działanie pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji, powodujące uciążliwość jej użytkowania.
3. **Konsultacja –** Usługa świadczona przez Wykonawcę polegająca na udzielaniu Zamawiającemu wyjaśnień w kwestiach dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego oraz Systemu zarządzania bazą danych, a także pomocy w usunięciu problemów z Oprogramowaniem Aplikacyjnym powstałych w czasie jego wykorzystywania, również z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego.
4. **Zmiana prawna –** usługa informatyczna dotycząca Systemów Eskulap i Impuls wykonywana przez Wykonawcę w celu dostosowania tych Systemów do obowiązujących przepisów prawa w zakresie posiadanych przez Zamawiającego licencji na Oprogramowanie Aplikacyjne, **obejmująca audyt
i przygotowanie rozszerzenia systemu dostosowującego go do zmienionych przepisów prawa.**
5. **Nowa funkcjonalność –** rozbudowanie/wzbogacenie funkcjonalności Aplikacji o standardowo niedostępne w niej opcje wyspecyfikowane przez Zamawiającego.
6. **Usługa na życzenie –** dodatkowo płatna usługa informatyczna dotycząca Systemów Eskulap i Impuls wykonywana przez Wykonawcę na zlecenie Zamawiającego wykraczająca poza zakres Umowy.
7. **Help Desk (HD)** – System internetowy udostępniony przez Wykonawcę pod adresem .……………………………………………………………..dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania uaktualnień Aplikacji oraz publikowania informacji i procedur dotyczących eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego bądź Systemu zarządzania bazą danych.
8. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub Systemu zarządzania bazą danych, implikujące wykonanie na rzecz Zamawiającego usługi informatycznej przez Wykonawcę na zasadach określonych w Umowie.
9. **Użytkownik** – zadeklarowana w Help Desk osoba fizyczna desygnowana przez Zamawiającego do bezpośredniej współpracy z Wykonawcą, w tym do ewidencji Zgłoszeń Serwisowych.
10. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.
11. **Upgrade Aplikacji** – uaktualnienie obejmujące zmiany zakresu funkcjonalnego Aplikacji oznaczające przynajmniej jedną z poniższych modyfikacji:
12. usprawnienia dotychczasowych mechanizmów,
13. poszerzenia funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,
14. dodanie nowych mechanizmów,
15. zmiany estetyczne i formalne.

Upgrade Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego opublikowanego przez producenta Upgrade oraz pociąga za sobą konieczność uaktualnienia Dokumentacji, w której ujęte i opisane zostają wprowadzone modyfikacje.

1. **Update Aplikacji –** uaktualnienie obejmujące zmiany związane z eliminacją zidentyfikowanych Błędów poszczególnych Aplikacji, najczęściej nie ingerujące w strukturę bazy danych.
W większości przypadków Update wiąże się z usprawnieniem działania funkcji lub procesów, natomiast nie wzbogacają Aplikacji o nowe rozwiązania. Update Aplikacji akceptuje automatycznie strukturę bazy danych poprzedzającego go ostatniego opublikowanego przez producenta Update oraz nie pociąga za sobą konieczności uaktualnienia Dokumentacji.
2. **Czas reakcji –** maksymalny umowny czas jaki może upłynąć między chwilą skutecznego zarejestrowania Zgłoszenia Serwisowego w Help Desk, a przystąpieniem Wykonawcy do jego obsługi.
3. **Czas realizacji Zgłoszenia Serwisowego** – maksymalny umowny czas jaki może upłynąć między chwilą przystąpienia Wykonawcy do realizacji Zgłoszenia Serwisowego, a chwilą jego rozwiązania.
4. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych (ciągów symboli): CD, DVD, HDD.
5. **Serwis** – Dział Wykonawcy dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne Dane kontaktowe Serwisu dostępne są w systemie Helpdesk.
6. **Zapytanie Handlowe** – szczególny rodzaj zgłoszenia serwisowego, którego ewidencja w HD, służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, jego obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści zgłoszenia.
7. **Certyfikowany Administrator** – Użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie, który jest uprawniony ze Strony Zamawiającego do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom.

§ 3

[PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych oraz usług związanych z aktualizacją Oprogramowania Aplikacyjnego i Systemu zarządzania bazą danych.
2. Wykaz usług serwisowych Oprogramowania Aplikacyjnego stanowiących przedmiot Umowy:
	1. Obligatoryjne usługi serwisowe (Nadzór autorski i serwis aplikacji) dla systemu ESKULAP.
	2. Obligatoryjne usługi serwisowe (Nadzór autorski i serwis aplikacji) dla systemu IMPULS (realizowane od 01.01.2023 po wygaśnięciu umowy wdrożeniowej).
	3. 156 godzin pracy serwisu (Nadzór Eksploatacyjny) w zakresie wykonywania usług z kategorii: Konsultacje, Nowe funkcjonalności, Usługi na życzenie dla systemu ESKULAP.
	4. 35 godzin pracy serwisu (Nadzór Eksploatacyjny) w zakresie wykonywania usług z kategorii: Nowe funkcjonalności, Usługi na życzenie dla systemu IMPULS (realizowane od 01.01.2023 po wygaśnięciu umowy wdrożeniowej).
	5. Nielimitowana usługa z kategorii Konsultacje dla systemu IMPULS do modułów: FK, Kadry, Płace (realizowana od 01.01.2023 po wygaśnięciu umowy wdrożeniowej).
	6. Nadzór Eksploatacyjny - 2 wizyty w trakcie roku (dot. systemu ESKULAP)
3. Usługi serwisowe będą realizowane zgodnie z czasami reakcji i realizacji podanymi w Załączniku nr 1 do Umowy.
4. **Usługi z zakresu Nadzoru autorskiego Oprogramowania Aplikacyjnego obejmują audyt
i wdrożenie w oprogramowaniu niezbędnych zmian /aktualizacji w sposób umożliwiający ich prawidłowe funkcjonowanie od dnia wejścia w życie nowych / zmienionych przepisów prawa.**
5. Niewykorzystane w ramach umowy godziny pracy serwisu w zakresie wykonywania usług w kategorii: Konsultacje, Nowe funkcjonalności, Usługi na życzenie, Zamawiający ma prawo wykorzystać w kolejnej umowie pod warunkiem kontynuacji współpracy.

§ 4

 [WYNAGRODZENIE]

1. Całkowita wartość niniejszej Umowy wynosi: ……………………………… zł netto (słownie: ………………………………………………………………………………..), tj. ………………………zł brutto (słownie:…………………………………………………………………), w tym podatek od towarów i usług VAT wg obowiązującej stawki 23% w kwocie ……………………………………..
2. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi ……………….. zł netto + VAT, to jest łącznie ………………….. zł (słownie: …………………………………………) brutto.
3. Nakłady czasowe Wykonawcy związane z realizacją zadań na rzecz Zamawiającego w ramach niniejszej Umowy określane będą na podstawie protokołów wykonania prac przedkładanych do akceptacji Zamawiającego na koniec każdego miesiąca obowiązywania Umowy. Zamawiający może zrezygnować z protokołów wykonania prac przedkładanych do akceptacji Zamawiającego na koniec każdego miesiąca obowiązywania umowy pod warunkiem utrzymywania historii zgłoszeń klienta w serwisie internetowym HD (HELPDESK) z możliwością generowania raportów uwzględniających wykorzystanie godzin NE oddzielnie dla systemów ESKULAP i IMPULS.
4. Wystawienie comiesięcznej faktury przez Wykonawcę z tytułu realizacji Umowy musi być każdorazowo poprzedzone formalnym potwierdzeniem przez Zamawiającego protokołu wykonania prac za miniony miesiąc o którym mowa ust. 3 § 4.
5. Wynagrodzenie Wykonawcy płatne będzie za dany miesiąc z dołu na podstawie faktury VAT wystawionej każdorazowo w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca, w którym usługa była świadczona.
6. Zamawiający dopuszcza złożenia faktury w postaci elektronicznej w rozumieniu art. 2 pkt 32 Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (Dz. U. z 2018 r. poz. 2174), z uwzględnieniem art. 106e oraz 106g ww. Ustawy oraz art. 6 Ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym. Faktura może być przesłana drogą elektroniczną na adres email: **dyrekcja@zozmswlodz.pl**.
7. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze
w terminie 30 dni od dnia prawidłowo wystawionej faktury.
8. Za datę uregulowania należności uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. Jeżeli zwłoka w realizacji zobowiązań finansowych wynikających z którejkolwiek z faktur związanych z Umową przekroczy 30 dni, Wykonawca może wstrzymać realizację usług stanowiących przedmiot Umowy do czasu ich uregulowania w całości przez Zamawiającego, po uprzednim pisemnym wezwaniu Zamawiającego do zapłaty i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu co najmniej 14-dniowego terminu dodatkowego.
10. Strony postanawiają, że Przyjmujący Zamówienie nie ma prawa dokonywać czynności skutkujących bezpośrednim lub pośrednim przeniesieniem wynikających z niniejszej umowy wierzytelności przysługujących Przyjmującemu Zamówienie w stosunku do Udzielającego Zamówienie bez jego pisemnej zgody, pod rygorem nieważności, w szczególności Przyjmujący Zamówienie nie ma prawa bez zgody Udzielającego Zamówienie dokonywać przelewu wierzytelności ani ustanawiać ograniczonych praw rzeczowych na wierzytelnościach. Dokonanie ww. czynności bez zgody Udzielającego Zamówienie będzie skutkować rozwiązaniem umowy w trybie natychmiastowym i obowiązkiem zapłaty przez Przyjmującego Zamówienie na rzecz Udzielającego Zamówienie kary umownej w wysokości równowartości przeniesionej/obciążonej wierzytelności.
11. Wykonawca zobowiązuje się względem Zamawiającego do nieprzyjmowania bez jego zgody, od osób trzecich, żadnych zabezpieczeń wierzytelności przysługujących Wykonawcy względem Zamawiającego i wynikających z niniejszej umowy, w szczególności Wykonawca nie przyjmuje bez zgody Zamawiającego poręczenia za dług Zamawiającego wynikający z niniejszej umowy. Przyjęcie zabezpieczenia wierzytelności bez zgody Zamawiającego będzie skutkować rozwiązaniem umowy w trybie natychmiastowym i obowiązkiem zapłaty przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości równowartości poręczenia lub przyjętego w innej formie zabezpieczenia.

§ 5

[KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania Wykonawcy w kwestiach dotyczących postanowień Umowy są …………………. tel. ………………….. w kwestiach formalnych oraz p. …………………. tel. …………………. w kwestiach dotyczących Help Desk.
2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania Zamawiającego w kwestiach dotyczących postanowień Umowy są p. Paweł Kołodziejski tel. 42 634 11 03.
3. Strony ustalają, że jedynymi osobami uprawnionymi do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych są następujący Użytkownicy, z których osoba wskazana w podpunkcie „a” posiada uprawnienia Certyfikowanego Administratora.
4. Paweł Kołodziejski
5. Patryk Dominik
6. Lubomir Marecki
7. Zamawiający zobowiązuje się do zatrudnienia co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora w okresie trwania Umowy.
8. Strony zobowiązują się do pisemnego powiadamiania o zmianach osób odpowiedzialnych za kontakt w sprawach tyczących Umowy. Ponadto Zamawiający zobligowany jest do powiadamiania Wykonawcy o zmianach Użytkowników wskazanych w ust. 3 powyżej w celu nadania nowo powołanym do tej funkcji osobom danych umożliwiającymi autentykację w serwisie HD.
9. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi autentykację w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy, zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed dostępem osób trzecich.
10. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia treści zamieszczanych przez Wykonawcę
w systemie HD. W przypadku uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (wyłącznie w zakresie systemu ESKULAP) są także zobowiązani do samodzielnego pobrania Update, bądź Upgrade z systemu HD oraz do ich niezwłocznej instalacji chyba, że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.

§ 6

[WARUNKI LICENCJI]

1. Wykonawca oświadcza, że on, jak również ewentualnie dedykowany do wykonania usług stanowiących przedmiot Umowy podwykonawca, posiadają prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego precyzuje odrębne porozumienie pomiędzy Wykonawcą a Autorem.
2. Aplikacje będące przedmiotem Umowy są chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim. Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.
3. Aplikacje, o których mowa w Umowie nie mogą być bez pisemnej zgody Wykonawcy zwracane, dzierżawione, najmowane lub przekazane osobom trzecim do odpłatnego lub nieodpłatnego korzystania, podlegać cesji praw, być odsprzedawane.
4. Zamawiający nie może wykonywać samowolnie żadnych zmian w Aplikacjach, jak również zobowiązany jest do ich ochrony przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem.
5. Zamawiający nie ma prawa do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w odrębnej lokalizacji, na dodatkowych stanowiskach lub w innym zakresie funkcjonalnym, jak również zmiany zakresu licencji.

§ 7

[OBOWIĄZKI STRON]

1. Zamawiający zobowiązany jest do udzielenia Wykonawcy dostępu do Infrastruktury, Oprogramowania Aplikacyjnego oraz Systemu zarządzania bazą danych za pomocą bezpiecznego połączenia w celu umożliwienia realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy.
2. Zamawiający zapewni Wykonawcy 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.
3. Zamawiający zezwala i obowiązany jest umożliwić Wykonawcy instalację narzędzi umożliwiających zdalny dostęp do serwera/ów, na którym/ch posadowiony jest System zarządzania bazą danych wraz z Bazą danych, jak również uruchomienie sesji Aplikacji zdalnej.
4. Wykonawca zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności Zamawiającego.
5. Zamawiający oświadcza, iż posiada możliwość aktualizacji Systemu zarządzania bazą danych.
6. 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. Zamawiający jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia Wykonawcy o planowanych zmianach w Infrastrukturze serwerowej, środowisku systemowym lub MBD, przed dokonaniem tych zmian.

 § 8

[BEZPIECZEŃSTWO DANYCH]

1. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za prawidłowe tj. zgodne z przyjętymi zasadami obsługi systemów komputerowych, kopiowanie danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienie bezpieczeństwa przechowywania nośników.
2. Zamawiający oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa danych generowanych przez Oprogramowanie Aplikacyjne.

§ 9

[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody:
2. polegające na utracie danych z powodu okoliczności niezależnych od Wykonawcy,
3. polegające na utrudnieniu korzystania lub całkowitemu utraceniu możliwości eksploatacji, Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, z powodu okoliczności niezależnych od Wykonawcy.
4. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku utraty bądź przekazania przez Użytkowników bez upoważnienia Wykonawcy danych identyfikacyjnych umożliwiających autentykację i pracę w systemie HD osobom trzecim.
5. Powyższe ograniczenie w zakresie odpowiedzialności Wykonawcy, nie obowiązuje w wypadku powstania szkody w wyniku niedbalstwa lub winy Wykonawcy.

§ 10

[ZACHOWANIE POUFNOŚCI]

1. 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.
2. Zamawiający, jako Administrator danych osobowych (zwany w dalszej części „Administratorem”), powierza Wykonawcy w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.
3. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
4. Wykonawca oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.
5. Wykonawca będzie przetwarzał, powierzone dane: zwykłe oraz szczególnych kategorii\* ze zbiorów Zamawiającego, dotyczące pacjentów oraz pracowników Zamawiającego, w postaci m.in.: imion i nazwisk, adresu zamieszkania i zameldowania, nr telefonu, adresu email, nr PESEL., miejsca urodzenia, płci, stanu cywilnego, wykształcenia, zawodu, dane kontaktowe do opiekuna, stanu zdrowia, miejsca zatrudnienia,………………… \* *(niewłaściwe skreślić)*
6. Powierzone przez Zamawiającego dane osobowe będą przetwarzane przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
8. Wykonawca zobowiązuje się do:
9. dołożenia należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych;
10. nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej Umowy;
11. zapewnienia zachowania w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust 3 pkt b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zarówno w trakcie jej obowiązywania, jak i po jej ustaniu;
12. przekazania Zamawiającemu listy osób dedykowanych do realizacji Umowy w terminie 14 dni od jej podpisania oraz powiadomienia Zamawiającego o każdej zmianie listy osób dedykowanych do realizacji Umowy celem nadania/odebrania dostępu do bazy danych Zamawiającego,
13. zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”);
14. do zachowania w tajemnicy danych poufnych i oświadcza, że nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy;
15. Wykonawca po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem, w zależności od decyzji Zamawiającego, usuwa lub zwraca Administratorowi wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
16. pomagania, w miarę możliwości, Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
17. Wykonawca odpowiedzialny jest za:
18. udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy lub Rozporządzenia, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym;
19. niezwłoczne poinformowanie Administratora o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych określonych w Umowie, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Wykonawcy, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.
20. Zamawiający zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h) Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia Umowy i Rozporządzenia.
21. Zamawiający realizować będzie prawo kontroli w godzinach pracy Wykonawcy, tj. 8:00 do 15:00, z minimum 7 dniowym jego uprzedzeniem.
22. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora danych nie dłuższym niż 7 dni.
23. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia.
24. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą Umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania Umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego. Podwykonawca, winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Wykonawcę w niniejszej Umowie.
25. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Zamawiającego chyba, że obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Wykonawca. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje Zamawiającego w formie pisemnej o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
26. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego za nie wywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcy, o którym mowa w ust. 15, obowiązków ochrony danych.
27. Wykonawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Administratorowi w ciągu 48 h.

§ 11

[PODWYKONAWCY]

W szczególnych wypadkach, po uzyskaniu pisemnej zgody Zamawiającego, Wykonawca może powierzyć wykonanie usług stanowiących przedmiot Umowy innym podwykonawcom. W takiej sytuacji Wykonawca za podwykonawców ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

§ 12

[CZAS OBOWIĄZYWANIA]

Umowa zostaje zawarta na okres 12miesięcy, tj. na okres od dnia ………………….. do dnia ……………………..

§ 13

[KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług będących przedmiotem Umowy, w szczególności terminów wskazanych w Załączniku nr 1 do Umowy, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 2% miesięcznego wynagrodzenia brutto Umowy za każdy dzień opóźnienia w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach. Zamawiający nie naliczy kary za opóźnienia, w których zgłoszenia będą zawieszone z powodu konieczności ich uzupełnienia przez Zamawiającego.
2. Strony zgodnie postanawiają, iż w przypadku, gdy kara umowna nie będzie odpowiadała wysokości realnie poniesionej przez Zamawiającego szkody, będzie on uprawniony do dochodzenia dalszego odszkodowania na zasadach ogólnych.
3. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których może dochodzić Zamawiający ograniczona jest do wysokości dwukrotności całkowitego wynagrodzenia należnego Wykonawcy za pełen okres obowiązywania Umowy, określonego w § 4 ust.1 niniejszej umowy
4. Zamawiający wypłaci Wykonawcy odsetki ustawowe w przypadku niedotrzymania terminów płatności wskazanych w Umowie.
5. Zamawiający może dokonać potrącenia kar umownych oraz odszkodowań z wierzytelnościami przysługującymi Wykonawcy z tytułu wykonania niniejszej umowy. Potracenie nie wymaga zgody Wykonawcy.

§ 14

[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia przez Zamawiającego w następujących sytuacjach:
2. w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach;
3. w przypadku, w którym Wykonawca realizuje prace objęte Umową w sposób nierzetelny lub w inny sposób naruszy jej postanowienia. Strony uznają, że taka sytuacja ma miejscem.in. w przypadku trzykrotnego nałożenia kary umownej wskazanej w § 13
4. wydania prawomocnego postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego wobec Wykonawcy.
5. Umowa może zostać rozwiązana bez wypowiedzenia przez Wykonawcę w następujących sytuacjach:
6. wydania prawomocnego postanowienia o wszczęciu postępowania upadłościowego Zamawiającego.
7. w przypadku naruszenia przez Zamawiającego obwarowań licencyjnych zapisanych
w certyfikacie licencyjnym.
8. Odstąpienie od Umowy lub oświadczenie o rozwiązaniu Umowy musi zostać złożone w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia. W razie odstąpienia od umowy z powodu okoliczności, za które Wykonawca ponosi odpowiedzialność, Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto Umowy.

§ 15

[SIŁA WYŻSZA]

1. W przypadku, gdy Siła wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych 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 ma obowiązek poinformowania drugiej strony o ww. okolicznościach w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności.
3. Gdy okoliczności Siły wyższej uniemożliwiają jednej ze stron Umowy wywiązanie 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 wymaga uzgodnienia pisemnego przez obie Strony Umowy.

§ 16

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

1. Wszelkie zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej w postaci kolejno numerowanych aneksów, pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający przewiduje możliwość zmian umowy w następującym zakresie:
	1. zawieszenie realizacji umowy lub rozwiązanie 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,
	2. zmiana po którejkolwiek ze stron osób odpowiedzialnych za realizację umowy lub osób uprawnionych do wprowadzania Zgłoszeń Serwisowych,
	3. w przypadku zmian stawek podatku od towarów i usług , przy czym zmianie ulegnie wyłącznie cena brutto, cena netto pozostanie bez zmian.
3. Zmiany będą wprowadzane z inicjatywy Zamawiającego lub na pisemny wniosek Wykonawcy, co najmniej na 7 dni przed wprowadzeniem zmiany, z podaniem ich uzasadnienia.
4. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego i Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE.
5. Ewentualne spory wynikłe na tle niniejszej umowy będzie rozstrzygał Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

|  |  |
| --- | --- |
| **Wykonawca** | **Zamawiający**  |

Załączniki:

Czasy reakcji i realizacji Zgłoszeń serwisowych / usunięcia błędów w zależności od ich kategorii.

**Załącznik nr 1**

**Czasy reakcji i realizacji Zgłoszeń serwisowych / usunięcia błędów
w zależności od ich kategorii.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria Zgłoszenia** | **Czas reakcji** | **Czas realizacji**  |
| Błąd aplikacji | 1 dzień (przygotowanie obejścia – 1 dzień) | …….max 7 dni  |
| Wada aplikacji | 2 dni | 90 dni |
| Zmiana prawna | 7 dni | **Nie później niż w dacie wymagalności zmiany prawnej jeżeli akty prawne zmieniające obowiązujące przepisy prawa zostały opublikowane na mniej niż 30 dni od daty wymagalności zmiany prawnej,** **nie później niż na 14 dni przed datą wymagalności zmiany prawnej jeśli akty prawne zmieniające obowiązujące przepisy prawa zostały opublikowane na więcej niż 30 dni od daty wymagalności zmiany prawnej.** |
| Usługa na życzenie | 14 dni | uzgodniony między Stronami Umowy |
| Nowa funkcjonalność | 14 dni | uzgodniony między Stronami Umowy |
| Konsultacja | 1 dzień | 7 dni |

 1 dzień to 1 dzień roboczy