

UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUG SERWISOWYCH

nr _____

zawarta w _____ w dniu _____ 2023 r. pomiędzy:

Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Wolsztynie, ul. Wschowska 3, 64-200 Wolsztyn, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000033810 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, posiadający nr NIP: 923-15-06-721, REGON: 970773426. reprezentowanym przez

1. _____ - _____

2. _____ - _____

zwana / zwany dalej **ZAMAWIAJĄCYM**

a

.....

reprezentowaną przez:

1. _____ - _____

2. _____ - _____

zwaną dalej **WYKONAWCĄ**,

ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA zwani są dalej łącznie STRONAMI, a osobno STRONĄ

o następującej treści:

§ 1

[PREAMBUŁA]

1. **Podstawą do zawarcia niniejszej umowy jest wybór Oferty w postępowaniu prowadzonym w trybie podstawowym bez negocjacji na podstawie art. 275 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych pn; ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ DLA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO ESKULAP; TP/16/2023.**
2. Niniejszym STRONY określają warunki, na jakich WYKONAWCA będzie świadczył usługi serwisowe określone w Umowie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO.

§ 2

[DEFINICJE]

Na potrzeby niniejszej umowy STRONY ustalają następujące definicje pojęć, których wystąpienia w tekście w znaczeniu przypisanym im w niniejszym paragrafie będzie wyszczególnione przez ich zapisanie wielkimi literami:

1. **Aplikacja (Moduł)** –wyodrębnione technicznie i funkcjonalnie programy opisane kodem źródłowym charakteryzujące się spójnym zakresem funkcjonalnym i zdefiniowaną strukturą danych, oraz technologią umożliwiającą pracę z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, jako interfejsu użytkownika (o ile występuje), realizujące swoje funkcje w interakcji z innymi Modułami w oparciu o wspólny(e) serwer(y) aplikacji.
2. **Awaria** – krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta.
3. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych.

4. **Błąd Aplikacji** – powtarzalne działanie / zaniechanie, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Module na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników. Z definicji wyłącza się nieprawidłowe działanie lub brak działania Modułu powodowane przez następujące okoliczności:

- a) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
- b) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z Dokumentacją,
- c) wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,
- d) użytkowanie Modułu na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
- e) użytkowanie Modułu, MBD lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej Minimalnych parametrów wydajnościowych bądź zaleceń Producenta Modułu, określonych dla serwerów lub wskazanej ilości stanowisk roboczych,
- f) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów bądź zaleceń producentów Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego, publikowanych dla wersji bazy danych lub oprogramowania systemowego, z którymi w danym momencie eksploatowany jest Moduł,
- g) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych lub oprogramowaniem systemowym w wersjach niewspieranych przez ich producentów,
- h) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych obciążonej innymi programami niż Oprogramowanie Aplikacyjne w szczególności dodatkowymi instancjami bazodanowymi lub funkcjami w bazach danych,
- i) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną klimatyzacją lub urządzeniami utrzymującymi odpowiednią wilgotność powietrza,
- j) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
- k) uszkodzenia nośników danych,
- l) działanie wirusa komputerowego,
- m) wdrożenie Modułu wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której wdrożenie było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
- n) niewłaściwa parametryzacja Modułu lub oprogramowania systemowego i Motoru Bazy Danych, z którymi Moduł współpracuje, jak również brak należytego nadzoru eksploatacyjnego nad ww. programami,
- o) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, ingerencji w to oprogramowanie, naruszające Licencję lub zgodne z udzieloną Licencją, lecz przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzi niedostępnych przez WYKONAWCĘ albo zapisanie danych w instancji bazy danych z którą współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne przez inne programy lub narzędzia,
- p) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w programy, z którymi Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, interfejsy DICOM, web service, inne),
- q) niezainstalowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie Helpdesk Uaktualnień, bądź obowiązkowych Rozwinięć Modułu,
- r) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Modułu i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się informacji o błędach (dotyczy także logów),
- s) niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Modułu lub jego Uaktualnień bądź Rozwinięć opublikowanych przez Producenta Modułu,
- t) użytkowanie Modułu z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej,
- u) blokowanie funkcji Modułu przez inne oprogramowanie, np. programy antywirusowe,
- v) działanie Siły Wyższej,

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne.

5. **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 upoważniony przez ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom.
6. **Czas Reakcji** – okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmiany jego statusu na „zarejestrowane” przez WYKONAWCĘ.
7. **Dokumentacja** – towarzyszące Oprogramowaniu Aplikacyjnemu lub - odpowiednio jego Uaktualnieniom bądź Rozwinięciom, materiały zawierające opis charakterystyki oraz sposobu działania Modułu, w tym opis cech i parametrów funkcjonalnych oraz pozafunkcjonalnych niezależnie od formy ich wyrażenia oraz sposobu udostępnienia ZAMAWIAJĄCEMU.
8. **HelpDesk (HD)** – serwis internetowy udostępniony przez WYKONAWCĘ pod adresem dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, Uaktualnień, Rozwinięć, publikowania innych informacji, takich jak: wymogi, procedury, zalecenia eksploatacyjne dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego i narzędzi towarzyszących.
9. **Infrastruktura** – elementy systemu teleinformatycznego, z których korzysta ZAMAWIAJĄCY takie jak m.in.: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe (obejmujące także oprogramowanie wirtualizacyjne i programy towarzyszące). Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury jest na bieżąco publikowana w Helpdesk.
10. **Konsultacja** – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ, polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień dotyczących działania Oprogramowania Aplikacyjnego.
11. **Licencja** - niewyłączne prawo do korzystania przez Zamawiającego z Modułów wyszczególnionych w Załączniku nr 1 wraz z ich Rozwinięciami i Uaktualnieniami, przyznawane przez Producenta.
12. **Motor Bazy Danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
13. **Nośnik** – przedmiot fizyczny (materiał lub urządzenie) służący do przechowywania na nim danych (ciągów symboli).
14. **Obejście** – udostępnione ZAMAWIAJĄCEMU doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędów Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie Obejścia jest zależne od woli WYKONAWCY, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Załączniku nr 3 warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.
15. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – wszelkie objęte świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy utwory w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn.: Dz. U. z 2022 r., poz. 2509 z późn. zm.), w tym Moduły, ich Rozwinięcia i Uaktualnienia oraz Dokumentacja, jak również towarzyszące programy komputerowe.
16. **Producent** – określony w Załączniku nr 1 do Umowy Twórca (w znaczeniu podmiotu, któremu przysługują autorskie prawa majątkowe odpowiednio do Modułu / Oprogramowania Aplikacyjnego).
17. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.
18. **Serwis** – wyodrębniony przez WYKONAWCĘ dział / zespół ludzi dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w HelpDesk.
19. **Siła Wyższa** – zdarzenia i okoliczności nadzwyczajne, pochodzące z zewnątrz, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze STRON, których następstw nie można było przewidzieć i im zapobiec mimo dochowania należytej staranności, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienie ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, epidemia, pandemia, awaria prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe.
20. **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego powodujące usunięcie wykrytych w nim Błędów.
21. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “Umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie do niniejszej umowy oraz załączników stanowiących jego integralną część.
22. **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 (tj. Dz. U. z 2022r., poz. 1710 z późn. zm.).

23. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
24. **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.
25. **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach i warunkach określonych w Umowie bądź uzgodnionych w Zgłoszeniu Serwisowym.

§ 3

[PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług serwisowych w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego (zwane w Załączniku nr 2 usługami obowiązkowymi lub opcjonalnymi). W zależności od pakietu subskrybowanych usług serwisowych, przedmiotem Umowy mogą być także świadczenia dotyczące elementów środowiska systemowego, w tym systemu operacyjnego i MBD.
2. Umowa zostaje zawarta na okres 44 miesięcy liczonych od daty podpisania umowy.
3. Wykaz Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami serwisowymi przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do Umowy.
4. Specyfikację usług serwisowych uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 2 do Umowy.
5. Zakres usług serwisowych wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 3 do Umowy.
6. Usługi serwisowe będą świadczone wyłącznie na podstawie Zgłoszenia Serwisowego złożonego u WYKONAWCY za pośrednictwem HelpDesk.
7. ZAMAWIAJĄCY w trakcie obowiązywania Umowy może wystąpić o zwiększenie świadczonego przez WYKONAWCĘ zakresu usług. Zmiana zakresu usług wymaga zgody obu STRON oraz zawarcia aneksu do Umowy, w szczególności gdy wiąże się ze zmianą wynagrodzenia. Ewentualne zmiany wprowadzane będą zgodnie z przepisami i zasadami określonymi przez Prawo zamówień publicznych.
8. WYKONAWCA zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z Umowy z należytą starannością wymagającą od podmiotu profesjonalnie wykonującego działalność w zakresie objętym przedmiotem Umowy.

§ 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. Należy mieć na uwadze, że dla zapewnienia szybkiego działania Oprogramowania Aplikacyjnego parametry te w odniesieniu do serwerów winny być w dużych podmiotach leczniczych odpowiednio wyższe.
2. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia WYKONAWCY o planowanych zmianach w Infrastrukturze i MBD (dotyczy serwerów, środowiska systemowego) przed dokonaniem tych zmian.
3. Jeżeli zmiany, o których mowa w § 4 ust. 2 Umowy spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych przedmiotem Umowy lub niemożliwość świadczenia usług, WYKONAWCA może żądać zmiany warunków Umowy i nie jest zobowiązany do świadczenia usług na warunkach wynikających z zawartej Umowy. Wprowadzenie zmian, o których mowa w zd. 1, wymaga zawarcia aneksu do Umowy, z kolei w przypadku nie zawarcia aneksu do Umowy lub w przypadku niemożliwości świadczenia usług przez WYKONAWCĘ będzie on uprawniony do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. WYKONAWCA jest zobligowany do powiadomienia ZAMAWIAJĄCEGO o zmianach wymaganych parametrów minimalnych Infrastruktury i MBD, a ZAMAWIAJĄCY w terminie 6 miesięcy od dnia otrzymania powiadomienia o zmianie, do dostosowania posiadanej Infrastruktury do nowych parametrów minimalnych.
5. WYKONAWCA jest uprawniony do odmowy wykonania Zgłoszeń Serwisowych, na których przedmiot mają wpływ niedostosowane parametry Infrastruktury. Jeżeli niedostosowane parametry Infrastruktury będą uniemożliwiały lub istotnie utrudniały realizację świadczeń, WYKONAWCA będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, złożonego na piśmie.

§ 5

[WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług składających się na przedmiot Umowy ZAMAWIAJĄCY w trakcie obowiązywania Umowy zapłaci WYKONAWCY wynagrodzenie ustalone zgodnie z niniejszym paragrafem.
2. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi _____,00 zł (słownie: _____ złotych) netto + stawka podatku VAT obowiązująca w dniu wystawienia faktury VAT.
3. Zamawiający może zostać obciążony kosztami dodatkowych usług, które WYKONAWCA wykona z powodu działań ZAMAWIAJĄCEGO niezgodnych z postanowieniami niniejszej Umowy lub zaniechań w jego organizacji skutkujących brakiem możliwości świadczenia usług przez Wykonawcę, z uwzględnieniem kosztów analizy rzeczonych (okoliczności przewidziane w §10 ust. 4). Ceny tych usług będą rozliczane na podstawie odrębnych zleceń w oparciu o cennik usług uzupełniających zamieszczony w Załączniku nr 4 do Umowy z uwzględnieniem uzgodnień poczynionych w Zgłoszeniach Serwisowych.
4. Wynagrodzenie WYKONAWCY określone w ust. 2, 3 i niniejszego paragrafu płatne będzie za dany miesiąc z dołu, na podstawie faktury VAT wystawionej każdorazowo w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca, w którym usługi były świadczone.
5. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek WYKONAWCY wskazany na fakturze VAT w terminie 30 dni od daty doręczenia faktury VAT.
6. Za datę zapłaty wynagrodzenia STRONY przyjmują datę wpływu przelewu na rachunek bankowy WYKONAWCY. Wykonawca przy realizacji Umowy zobowiązuje się posługiwać się rachunkiem rozliczeniowym, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2021 r. poz. 2439 z późn. zm.) zawartym w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jedn.: Dz. U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.).
7. Jeżeli opóźnienie w realizacji zobowiązań finansowych wynikających z którejkolwiek z faktur VAT, wystawionych na podstawie Umowy przekroczy 60 dni, WYKONAWCA może wstrzymać świadczenie usług stanowiących przedmiot UMOWY, w szczególności WYKONAWCA uprawniony jest do zablokowania dostępu do HD. WYKONAWCA przed wstrzymaniem świadczenia usług wystosuje do ZAMAWIAJĄCEGO wezwanie do zapłaty wyznaczając minimum 7-dniowy termin płatności.
8. WYKONAWCY przysługuje prawo do wstrzymania realizacji usług, stanowiących przedmiot UMOWY także w przypadku braku logowania Certyfikowanego Administratora do HD dłużej niż 60 dni.
9. W przypadku wstrzymania świadczenia usług przez WYKONAWCĘ z powodu okoliczności, o których mowa w ust. 8 lub 9 powyżej, ZAMAWIAJĄCEMU nie będzie przysługiwać jakiejkolwiek roszczenie z tego tytułu wobec WYKONAWCY, a w szczególności roszczenia o naprawienie szkody, natomiast WYKONAWCY przysługiwać będzie wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w tym również za okres wstrzymania się od świadczenia usług.
10. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że z przyczyn technicznych realizacja usług objętych Umową jest możliwa wyłącznie dla pełnego zbioru posiadanych przez Zamawiającego Aplikacji. Mając to na uwadze, jeżeli ZAMAWIAJĄCY, na podstawie odrębnych porozumień, nabędzie Licencje do eksploatacji innych od stanowiących przedmiot Umowy Aplikacji, a okresy gwarancji tychże ulegną w trakcie obowiązywania Umowy zakończeniu, będzie zobligowany do zawarcia stosownego aneksu, uwzględniającego nowy zakres świadczonych przez WYKONAWCĘ usług, co w konsekwencji prowadzić będzie do zmiany wynagrodzenia WYKONAWCY. Jeżeli STRONY nie dojdą do porozumienia co do zakresu zmiany wynagrodzenia, może to stanowić podstawę dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, złożonego na piśmie.
11. Przyjmuje się, że w przypadku jeżeli Umowa stanowi kontynuację usług świadczonych uprzednio w ramach odrębnego porozumienia, a pomiędzy wygaśnięciem tego porozumienia i zawarciem Umowy upłynął okres, w którym ZAMAWIAJĄCY korzystał z usług wchodzących w zakres przedmiotu Umowy to wynagrodzenie określone w ust. 2 uwzględnia także opłatę za świadczenie przez WYKONAWCĘ rzeczonych usług.

§ 6

[KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY są: w kwestiach formalno-prawnych, w tym dotyczących ewentualnych roszczeń p. _____ email: _____ a w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych oraz obsługi HD p. _____
2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach formalno-prawnych Umowy jest/są: p. _____, tel. _____, email: _____

3. Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p. _____, tel. _____, email: _____
4. Grono Użytkowników mających uzyskać dostęp do HD zostaje określone w Załączniku nr 5 do Umowy.
5. Uzgadnia się, że wskazany w ust. 3 Certyfikowany Administrator, uzyskuje w HD pełne uprawnienia, w tym uprawnienia do zgłaszania usług Serwisu 24/7, o ile ZAMAWIAJĄCY subskrybuje pakiet tych usług. Pozostali Użytkownicy uzyskują w HD uprawnienia nadane przez WYKONAWCĘ zgodnie z decyzją Certyfikowanego Administratora wyrażoną we wniosku, o którym mowa w ust. poniżej.
6. Zmiany osób, wskazanych w ust. 1, 2, 4 niniejszego paragrafu nie stanowią zmiany Umowy. STRONY zobowiązują się do powiadamiania o zmianach rzeczonych osób, w formie dokumentowej z wykorzystaniem adresów poczty elektronicznej zamieszczonych w ustępach 1,2,3 z zastrzeżeniem odmiennych procedur przewidzianych w ustępach poniżej zastrzeżonych dla zmiany grona bądź uprawnień Użytkowników.
7. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD zostaną przekazane na przypisane im w Załączniku nr 5 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. Wniosek winien zostać wypełniony w HD, następnie jego podpisane odwzorowanie cyfrowe wysłane na adres _____ z zastrzeżeniem w ust. poniżej.
8. Ustala się, że wnioski dotyczące nadania lub zmiany uprawnień Użytkowników zostaną przez WYKONAWCĘ zaimplementowane w HD pod warunkiem, że wpłyną z konta poczty elektronicznej przypisanego Certyfikowanemu Administratorowi wskazanemu w ust. 3.
9. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zatrudniania w trakcie trwania Umowy co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora oraz zapoznać Użytkowników z treścią Załączników do Umowy opisujących zasady realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania, WYKONAWCA może wstrzymać obsługę Zgłoszenia Serwisowego (status odroczone) lub odmówić jego obsłużenia (status odrzucone), jako niespełniającego warunków Umowy..
10. Zmiana wskazanego w ust. 3 Certyfikowanego Administratora jest dopuszczalna jedynie w formie pisemnej i w przypadku zastąpienia osoby piastującej to stanowisko innym Użytkownikiem posiadającym przebyty pakiet szkoleń z zarządzania Oprogramowaniem Aplikacyjnym autoryzowanych przez Producenta. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie desygnuje Certyfikowanego Administratora przez okres 3 miesięcy, WYKONAWCA jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia.

§ 7

[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 usług realizowanych w ramach 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 2022 r. poz. 2509 z późn. zm.).
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. Licencja precyzuje także zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego.
4. Korzystanie przez ZAMAWIAJĄCEGO z Uaktualnień i Rozwinięć jest legalne w oparciu o nabyte Licencje. Pozyskanie Uaktualnień i Rozwinięć następuje w wyniku subskrypcji usług stanowiących przedmiot Umowy i jest legalne, jeżeli ZAMAWIAJĄCY wywiązuje się ze swoich zobowiązań finansowych w niej przewidzianych.
5. Rozwinięcia wynikające ze zmian legislacyjnych są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego występujących w nim przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
6. Rozwinięcia wynikające ze zmian rozwojowych Oprogramowania Aplikacyjnego (usługa Ewaluacja [EW]) są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Rozwinięć do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub za wynagrodzeniem dodatkowym, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nabędzie prawo tych Rozwinięć drogą indywidualnych zamówień (§8).

7. Wszelkie prawa własności intelektualnej, włącznie z prawem do opracowań do utworów powstałych w wyniku usług przewidzianych Umową, w szczególności Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji pozostają własnością WYKONAWCY. ZAMAWIAJĄCY posiada tytuł do wykorzystania Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji w oparciu o Licencje. Wykorzystanie Rozwinięć oraz towarzyszącej im Dokumentacji nabywanych drogą indywidualnych zamówień (§8) może się wiązać z udzieleniem dodatkowych licencji.
8. WYKONAWCA oświadcza, że w przypadku roszczeń osób trzecich dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego czynnie wesprze ZAMAWIAJĄCEGO w obronie, pod warunkiem że Zamawiający powiadomi Wykonawcę o roszczeniu na piśmie, w terminie 14 dni od momentu jego powzięcia oraz będzie współpracował z WYKONAWCĄ w zakresie takiej obrony i zaspokojenia roszczenia, w szczególności nada WYKONAWCY uprawnienia do podejmowania działań w celu obrony oraz związanego z nią zaspokojenia roszczenia.
9. WYKONAWCA ma prawo do implementacji w Oprogramowaniu Aplikacyjnym i uruchomienia na Infrastrukturze narzędzi inwentaryzujących i udostępniających WYKONAWCY informacje o ilości i sposobie wykorzystania Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO.
10. WYKONAWCA ma prawo do wstrzymania świadczeń przywizdianych w Umowie, z prawem do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie, że ZAMAWIAJĄCY wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień udzielonej Licencji.

§ 8

[ZAMÓWIENIA INDYWIDUALNE]

1. Jeżeli zakres usług uwzględniony w przedmiocie Umowy nie zaspokoi bieżących potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, może on zwrócić się do WYKONAWCY z indywidualnym zamówieniem wykonania usług uzupełniających. W szczególności usługi te mogą obejmować wykonanie wydruków, raportów lub indywidualnych Rozwinięć zmieniających specyfikację funkcjonalną Oprogramowania Aplikacyjnego. Zamówienia te będą rozliczane na podstawie odrębnych zamówień i nie wchodzi w zakres niniejszej umowy w oparciu o cennik usług dodatkowych stanowiących załącznik nr ____ do niniejszej umowy.
2. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że akceptacja w systemie HD odpłatnego wykonania usługi stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Serwisowego jest jednoznaczna z jej zamówieniem i wykonanie przez WYKONAWCĘ usługi będzie się wiązało z wystawieniem faktury VAT na warunkach finansowych zaakceptowanych w Zgłoszeniu Serwisowym przez Użytkownika, wynikających ze stawek zamieszczonych w Cenniku usług uzupełniających, zawartym w Załączniku nr 4 do Umowy z zastrzeżeniem w ust. 3 i 4 poniżej.
3. Jeżeli przedmiot Umowy obejmuje Nadzór Eksploatacyjny, pozostająca do dyspozycji WYKONAWCY liczba godzin jest wystarczająca do wykonania usługi stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Serwisowego i WYKONAWCA wyrazi zgodę na jego rozliczenie w ramach usługi [NE], należne WYKONAWCY wynagrodzenie zostanie rozliczone poprzez zmniejszenie puli tych godzin o ich odpowiednią ilość wskazaną w Zgłoszeniu Serwisowym.
4. Jeżeli przedmiotem zamówienia indywidualnego będą Nowe funkcjonalności realizowane w ramach usługi Ewaluacja [EW], STRONY mogą określić inny, niż przewidziany w ust. 2 i 3 sposób dokonania wzajemnych rozliczeń.
5. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że WYKONAWCA ma prawo warunkować przestąpienie do wyceny realizacji zamówień indywidualnych wykonaniem odpłatnej analizy przedmiotu zamówienia rozliczanej w oparciu o postanowienia w ust. 2 i 3, jak również że WYKONAWCA ma prawo odmówić realizacji Zgłoszenia Serwisowego, dotyczącego zamówień indywidualnych.
6. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że Rozwinięcia powstałe w wyniku zamówień indywidualnych mogą być dowolnie rozpowszechniane przez WYKONAWCĘ (lub Producenta jeżeli były przez niego wykonane) i ZAMAWIAJĄCEMU nie będą z tego tytułu należne żadne korzyści, jak również prawa do tych produktów, o ile STRONY nie postanowią inaczej na piśmie pod rygorem nieważności.

§ 9

[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 § 11 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 Infrastruktury, w szczególności serwera/ów, na którym/ch posadowione jest serwisowane Oprogramowanie Aplikacyjne, środowisko systemowe oraz MBD wraz z Bazą danych celem uruchomienia sesji Aplikacji zdalnie.
3. Jeżeli w związku z ust. 2 powyżej oraz polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u ZAMAWIAJĄCEGO konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do Infrastruktury, na której eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, uznaje się, że właściwą będzie procedura określona w Załączniku nr 5 do Umowy.
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) przepełnieniem Nośników,
 - c) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
 - d) nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniem tzw. hakerów),
 - e) działaniami wirusów komputerowych, ataków DoS,
 - f) utratą zasilania,
 - g) konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
6. 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.
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 przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
8. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy wymienieni w Załączniku nr 5 do Umowy oraz zgłoszeni w trakcie realizacji Umowy zgodnie z postanowieniami §6 Umowy. ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.
9. 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 lub adresu IP, zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
10. 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.
11. 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.
12. 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 niespełniającej wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, może stanowić powód do odmowy przez WYKONAWCĘ obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania lub obsłużenia tych Zgłoszeń w trybie usług uzupełniających realizowanych za dodatkową odpłatnością.

13. W przypadku niewywiązywania się przez ZAMAWIAJĄCEGO ze 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 będących przedmiotem Umowy.
14. 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.
15. 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 przedmiotem Umowy.

§ 10

[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 wywołane którąkolwiek z następujących okoliczności, a w wypadku ich wystąpienia ZAMAWIAJĄCY nie będzie z tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do WYKONAWCY:
 - a) utrata danych,
 - b) brak możliwości odtworzenia utraconych danych,
 - c) utrudnienie w korzystaniu lub całkowita utrata możliwości eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest spowodowana utratą danych,
 - d) będąca następstwem zaniechania ZAMAWIAJĄCEGO w należyтым zabezpieczeniu Infrastruktury,
 - e) zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS, działanie wirusa komputerowego,
 - f) będąca następstwem zaniechania ZAMAWIAJĄCEGO w należyтым zabezpieczeniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
 - g) wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej lub wynikające z powodu okoliczności za które wyłącznej odpowiedzialności nie ponosi WYKONAWCA.
3. 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 podjęcia działań przewidzianych w §7 ust. 10 Umowy oraz dochodzenia roszczeń związanych z przedmiotowym naruszeniem.
4. ZAMAWIAJĄCY ponosi odpowiedzialność za przekazywanie w Zgłoszeniach Serwisowych i w trakcie ich obsługi (kontakty telefoniczne) nieprawdziwych, nierzetelnych i niekompletnych informacji. Jeżeli w wyniku działania lub zaniechania ZAMAWIAJĄCEGO na tym polu WYKONAWCA poniesie koszty, będzie uprawniony do dochodzenia ich zwrotu od ZAMAWIAJĄCEGO. Klauzula stosuje się także, ale nie wyłącznie, do Zgłoszeń Serwisowych, w wyniku analizy których okaże się, że Błąd Aplikacji jest spowodowany działaniami lub zaniechaniami w organizacji ZAMAWIAJĄCEGO tzn. jego przyczyna nie tkwi w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, bądź nie wynika z zaniechanych zobowiązań WYKONAWCY.
5. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza STRON, bez względu na podstawę prawną roszczenia, ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia, wypłaconego WYKONAWCY na podstawie Umowy.
6. Ograniczenia odpowiedzialności nie obowiązują, jeżeli szkoda została wyrządzona umyślnie przez którąkolwiek ze STRON.

§ 11

[ZACHOWANIE POUFNOŚCI ORAZ PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH]

1. Umowa zawarta po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie Ustawy jest jawna. W pozostałych przypadkach treść Umowy jest poufna i nie może zostać ujawniona osobom trzecim o ile STRONA ujawniająca nie uzyska wcześniej zgody drugiej ze STRON.
2. Każda ze STRON jest zobowiązana do zachowania całkowitej poufności wszelkich istotnych informacji odnoszących się do drugiej STRONY, oznaczonych jako poufne lub w przypadku których okoliczności

przekazania informacji wskazują na obowiązek zachowania takich informacji w poufności (informacje poufne) zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu.

- a) Informację poufną stanowią informacje uzyskane przez STRONĘ od drugiej STRONY w związku z wykonywaniem czynności określonych w Umowie, których ujawnienie osobom trzecim może narazić STRONĘ przekazującą te informacje na szkodę, w szczególności informacje stanowiące tajemnicę handlową i tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r., poz. 1233 z późn. zm.) oraz wszystkie informacje uzyskane w związku z realizacją zadań określonych Umową, w szczególności:
 - Oprogramowanie Aplikacyjne,
 - treść i zawartość Zgłoszeń Serwisowych,
 - treść komunikatów publikowanych w HD,
 - dane osobowe,
 - dane dotyczące zabezpieczeń,
 - dane finansowe ZAMAWIAJĄCEGO oraz jego kontrahentów.
 - b) STRONY zobowiązane są zapobiec ujawnianiu, czy rozpowszechnianiu informacji poufnych drugiej STRONY, uzyskanych w toku realizacji Umowy. Każda ze STRON zobowiąże wszystkie osoby związane z wykonywaniem Umowy do zachowania poufności informacji poufnych drugiej STRONY.
 - c) Obowiązek zachowania informacji poufnych obowiązuje STRONY przez okres wskazany w samych informacjach, towarzyszących im dokumentach lub mediach z wykorzystaniem których zostały przekazane lub jeżeli okres nie został wskazany, przez okres trzech lat po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, bez względu na sposób i tryb rozwiązania lub wygaśnięcia. Zwolnienia STRONY z obowiązku zachowania poufności dokonuje ta STRONA, której dotyczą informacje poufne, na piśmie pod rygorem nieważności.
 - d) Obowiązku zachowania poufności nie stosuje się do informacji:
 - powszechnie znanych w momencie ich ujawnienia;
 - otrzymanych przez STRONĘ, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, od podmiotu uprawnionego bez obowiązku zachowania poufności;
 - które w momencie ich przekazania były już znane STRONIE bez obowiązku zachowania poufności;
 - w stosunku do których STRONA uzyskała pisemną zgodę drugiej STRONY na ich ujawnienie (pod rygorem nieważności zgody na ujawnienie uzyskanej w innej niż pisemna formie).
 - e) Jeżeli ujawnienie informacji poufnej nastąpić ma na żądanie sądu lub innego upoważnionego organu władzy państwowej działającego zgodnie z prawem, STRONA obowiązana do ujawnienia informacji poufnych zawiadomi o tym bezzwłocznie drugą STRONĘ, umożliwiając jej zajęcie stanowiska co do konieczności, zakresu lub formy takiego ujawnienia.
 - f) Jeżeli STRONY nie postanowią inaczej na piśmie, wszelkie informacje poufne pozostaną własnością STRONY, która ujawnia informacje poufne i zostaną jej zwrócone lub na jej pisemne żądanie zniszczone w dniu wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy lub w innym terminie uzgodnionym przez upoważnionych przedstawicieli STRON.
3. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że dołoży wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w treści Zgłoszeń Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego ZAMAWIAJĄCY będzie zamieszczał informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczy Zgłoszenia Serwisowe zawierające takie dane w sposób określony w HD.
 4. ZAMAWIAJĄCY, jako Administrator danych osobowych, 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 dane osobowe do przetwarzania w celu wykonania niniejszej Umowy. Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych zostały określone przez STRONY w Załączniku nr 6.

§ 12

[PODWYKONAWCY]

WYKONAWCA świadczy usługi stanowiące przedmiot Umowy samodzielnie, jak również może powierzyć wykonanie usług stanowiących przedmiot Umowy Podwykonawcom, o czym powiadamia ZAMAWIAJĄCEGO na piśmie.

§ 13

[KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:
 - a) w wysokości 0,1% miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach,
 - b) w wysokości 0,05% miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach,
 - c) w wysokości 500,00 zł za brak zapłaty lub nieterminową zapłatę wynagrodzenia uzupełniającego należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w § 16 ust. 5 pkt. g) Umowy.
 - d) karę umowną w wysokości 20 000 zł za każdy przypadek naruszenia zobowiązania do zachowania poufności.
 - e) Za brak zapłaty lub za nieterminową zapłatę wynagrodzenia Podwykonawcy z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 Ustawy PZP w przypadkach o których mowa w art. 439 ust. 5 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych, w wysokości 2.500 zł. za każdy taki przypadek.
2. ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY:
 - a) odsetki ustawowe za zwłoki w przypadku niedotrzymania terminów płatności należnego WYKONAWCY wynagrodzenia,
 - b) karę umowną w wysokości 20 000 zł za każdy przypadek naruszenia zobowiązania do zachowania poufności.
3. Maksymalna wysokość kar umownych, którą ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY nie może przekroczyć 60% wartości wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2. Umowy w stosunku rocznym.

§ 14

[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. ZAMAWIAJĄCY może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób naruszy jej istotne postanowienia,
 - b) w przypadku, o którym mowa w § 15 ust. 3 (Siła Wyższa),
 - c) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
2. Umowa może zostać wypowiedziana ze skutkiem natychmiastowym przez WYKONAWCĘ w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczaniem jakiegokolwiek miesięcznej płatności, o których mowa w § 5 Umowy przekroczy 60 dni,
 - b) w przypadku określonym w § 15 ust. 3 Umowy (Siła Wyższa).
 - c) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
3. Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze STRON z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
 - a) wycofania się bądź istotnej zmiany warunków świadczenia przez Producenta usług wsparcia (Konservacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
 - b) wycofania się Producenta lub/i producenta MBD ze wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY,
 - c) w przypadku określonym w § 4 ust. 3 Umowy (zmiana parametrów Infrastruktury),
 - d) w przypadku określonym w § 5 ust. 11 Umowy (wejście w przedmiot Umowy dodatkowych Aplikacji),
 - e) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa lub umowie.
4. Wypowiedzenie Umowy z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 1 lit. a) lub ust. 2 lit. a), b), c), d) niniejszego paragrafu może nastąpić po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń lub usunięcia skutków naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu dodatkowego terminu nie krótszego niż 30 dni, lub terminu wskazanego w §5 ust. 8, jeżeli wypowiedzenie następuje na podstawie okoliczności przewidzianej w ust. 2 lit a), w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz wymaga złożenia stosownego oświadczenia w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia, i zawierać będzie uzasadnienie.
5. Uzgadnia się, że wszelkie dane ZAMAWIAJĄCEGO przetwarzane w HelpDesk mogą zostać usunięte po sześciu miesiącach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 15

[SIŁA WYŻSZA]

1. W przypadku, gdy Siła Wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań umownych którejkolwiek ze STRON, 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 30 dni, każda ze STRON Umowy może wypowiedzieć Umowę w całości lub w części. W przypadku wypowiedzenia Umowy jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione na piśmie przez obie STRONY.

§ 16

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE ORAZ ZMIANY UMOWY]

1. Z wyłączeniem zmian, których akceptacja następuje bezpośrednio w systemie HelpDesk, pozostałe zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci kolejno numerowanych aneksów, z zastrzeżeniem przypadków określonych w Umowie, jako niewymagających pisemnego aneksu. [Aneksu wymagają zmiany, o których mowa w § 16.](#)
2. Strony na zasadzie art. 455 ust 1 ustawy Prawo zamówień publicznych ustalają, że zmiana umowy może nastąpić wg zasad i na warunkach określonych poniżej.
 1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany umowy w następujących sytuacjach:
 - 1) dopuszczalne są zmiany postanowień umowy, które wynikają ze zmiany obowiązujących przepisów, jeżeli konieczne będzie dostosowanie postanowień umowy do nowego stanu prawnego. Zmiany w tym zakresie ograniczone będą wyłącznie do dostosowania umowy do zmienionych regulacji prawnych. Rozliczenie nastąpi zgodnie z cenami określonymi w załączniku nr 4 do Umowy.
 - 2) dopuszczalna jest zmiana terminu wykonania umowy w przypadku, gdy ze względów organizacyjnych lub technicznych leżących po stronie Zamawiającego, nie było możliwe przystąpienie do wykonania lub kontynuowanie umowy, w terminie przewidzianym przez Zamawiającego,
 - 3) Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian części Przedmiotu Umowy, które Wykonawca przewidział do realizacji za pomocą podwykonawców na inne części Przedmiotu Umowy, w tym również na części, których Wykonawca nie wskazał w złożonej przez siebie ofercie. Zmiana nie może pociągnąć za sobą zwiększenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
 - 4) W przypadku zawarcia Umowy z wykonawcami wspólnie ubiegającymi się o udzielenie zamówienia Zamawiający dopuszcza wskazanie członka lub członków konsorcjum upoważnionych do wystawiania faktur i do odbioru wynagrodzenia.
 - 5) Zamawiający dopuszcza zmianę w zakresie treści dokumentów przedstawianych wzajemnie przez Strony w trakcie realizacji Umowy lub sposobu informowania o realizacji Umowy. Zmiana ta nie może spowodować braku informacji niezbędnych Zamawiającemu do prawidłowej realizacji Umowy.
 - 6) Dopuszcza się możliwość zmniejszenia ilości przedmiotu umowy– zmiana ta może być związana ze zmianą obowiązujących przepisów, koniecznością zmiany technologii wykonywania przedmiotu umowy, zmniejszoną ilością przyjmowanych pacjentów, zmianą sytuacji epidemiologicznej przy czym Zamawiający gwarantuje realizację zamówienia na poziomie 60 % wartości brutto umowy. Wykonawcy w takim przypadku nie będzie przysługiwało roszczenie do zrealizowania całości umowy oraz naliczania kar umownych. W takim przypadku wynagrodzenie wykonawcy zostanie ustalone za faktycznie zrealizowane usługi.
 - 7) strony przewidują możliwość wydłużenia trwania umowy, w przypadku nie zrealizowania całego zakresu rzeczowego umowy do czasu jego zrealizowania przy czym okres trwania umowy nie może być przedłużony dłużej niż o 6 miesięcy. Zmiana w tym zakresie spowoduje zwiększenie wynagrodzenia wykonawcy proporcjonalnie do wydłużonego okresu.

8) zmiany nie powodujące zmiany wysokości wynagrodzenia wykonawcy oraz terminu realizacji zamówienia tj. w przypadku zaistnienia następujących okoliczności :

a) zmiany danych podmiotów zawierających umowę (np. w wyniku przekształceń, przejęć, itp.),

9) Zamawiający dopuszcza możliwość wprowadzenia zmian w sposobie wykonywania (technologii) Przedmiotu Umowy, w przypadku, gdy wystąpi co najmniej jedna z poniższych sytuacji:

a) konieczności zrealizowania Przedmiotu Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań niż określonych w umowie w sytuacji, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub wadliwym wykonaniem Przedmiotu Umowy albo naruszałoby obowiązujące przepisy prawa;

b) konieczności zrealizowania Przedmiotu Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań albo innymi środkami ze względu na zmiany obowiązującego prawa;

c) pojawienie się nowszych technologii wykonania przedmiotu umowy gwarantujących co najmniej taki sam standard wykonania Przedmiotu Umowy lub obniżenie kosztów realizacji Przedmiotu Umowy

d) zmiany prawa lub obowiązujących norm lub decyzji administracyjnych mających wpływ na zakres lub sposób realizacji Przedmiotu Umowy, w przypadku przewlekłości w wydaniu decyzji administracyjnych, pozwoleń, zezwoleń, opinii niezbędnych do prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy mających wpływ na terminy realizacji Umowy;

e) w przypadku zaistnienia działania siły wyższej. Zmiana w tym zakresie może spowodować wydłużenie terminu realizacji (o okres trwania przeszkody) oraz zmianę wynagrodzenia.

Zmiany określone w pkt 9) mogą powodować zmianę wynagrodzenia oraz zmianę terminu realizacji.

3. Wystąpienie którejkolwiek z okoliczności wskazanych w ust. 2 nie stanowi zobowiązania Stron do wprowadzenia zmiany.

4. Na zasadzie art. 436 pkt. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku zmiany:

a) stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego,

b) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,

c) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub ubezpieczenie zdrowotne,

d) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. poz. 2215 oraz z 2019 r. poz. 1074 i 1572 z późn.zm.)

- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.

5. W przypadku, o którym mowa w § 16 ust. 4 litera a) tj. zmiany stawki podatku vat lub podatku akcyzowego cena netto nie ulegnie zmianie. Do ceny netto zostanie doliczony podatek VAT w obowiązującej wysokości. Zmiana nie wymaga sporządzenia odrębnego aneksu do umowy. W przypadku zmiany podatku akcyzowego zostanie on naliczony w obowiązującej wysokości. W przypadku zmiany przez producenta klasyfikacji wyrobu powodującej brak możliwości zastosowania preferencyjnej stawki VAT Wykonawca musi udowodnić datę zmiany klasyfikacji wyrobów.

6. W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w § 16 ust. 4 litera b) Wykonawca składa do Zamawiającego pisemny wniosek o zmianę umowy o udzielenie zamówienia publicznego w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po wejściu w życie przepisów zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać i udowodnić związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego, a wpływem zmiany minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokością minimalnej stawki godzinowej na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca obowiązkowo ponosi w związku z podwyższeniem wysokości płacy minimalnej za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej. Nie będą akceptowane

koszty wynikające z podwyższenia wynagrodzenia pracowników Wykonawcy, które nie są konieczne w celu ich dostosowania do wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę.

7. W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w § 16 ust. 4 litera c) Wykonawca składa pisemny wniosek do Zamawiającego o zmianę umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po zmianie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać i udowodnić związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego a wpływem zmiany zasad, o których mowa w § 16 ust. 4 litera c), na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca obowiązkowo ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w § 16 ust. 4 litera c).
8. W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w § 16 ust. 4 litera d) Wykonawca składa pisemny wniosek do Zamawiającego o zmianę umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po zmianie zasad wynagrodzenia pracownika w zakresie przyjęcia zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać i udowodnić związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego, a wpływem zmiany zasad, o których mowa § 16 ust. 4 litera d), na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca obowiązkowo ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w § 16 ust. 4 litera d).
9. Obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w § 16 ust. 4 litera b-d), na koszty wykonania zamówienia należy do Wykonawcy pod rygorem odmowy dokonania zmiany umowy przez Zamawiającego. Zamawiający w terminie 14 (czternastu) dni od dnia złożenia wniosków, o których mowa w § 16 ust. 6-8 oceni, czy Wykonawca wykazał rzeczywisty wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
10. Jeżeli Zamawiający zaakceptuje wnioski, o których mowa w § 16 ust. 6-8, wyznaczy datę podpisania aneksu do umowy.
11. Za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 16 ust. 4 litera a), wprowadzenie zmian wysokości wynagrodzenia wymaga uprzedniego złożenia przez Wykonawcę oświadczenia o wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzenia zmian, o których mowa w § 16 ust. 4 litera b-d) oraz ich bezspornego udowodnienia.
12. Zmiana postanowień umowy może nastąpić tylko za zgodą obu jej stron wyrażoną na piśmie, **z zastrzeżeniem ust. 1 oraz § 16 ust. 4 litera a)** w formie aneksu do umowy, sporządzonego przez Zamawiającego, pod rygorem nieważności takiej zmiany.
13. Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania do Zamawiającego propozycji/projektu aneksu do umowy prześle Zamawiającemu ewentualne uwagi lub propozycje zmian.
14. W przypadku gdy Zamawiający otrzyma zasadne uwagi od Wykonawcy do aneksu do umowy, zmiany zostaną uwzględnione w aneksie, a sam aneks podpisany przez Strony umowy.
15. W przypadku niezgodności lub rozbieżności oferty z SWZ, za wiążące strony uznają postanowienia zawarte w SWZ.
16. Na zasadzie art. 439 ustawy Prawo zamówień publicznych dopuszczalna jest zmiana wynagrodzenia wykonawcy w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia, gdy po upływie 6 miesięcy (i kolejnych okresach półrocznych) trwania umowy ogłoszony zostanie przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego wskaźnik zmiany cen towarów i usług za dane półrocze, którego wysokość jest mniejsza lub większa o ponad 2% od jego poziomu w dniu podpisania umowy (aneksu z tego tytułu), każda ze stron uprawniona jest do żądania odpowiednio: zmniejszenia lub zwiększenia wynagrodzenia za kolejne analogiczne okresy trwania umowy o procent odpowiadający tej różnicy, przy czym maksymalna wartość **zmian** wynagrodzenia netto Wykonawcy, łącznie w okresie trwania umowy nie może być równa lub większa niż progi unijne w rozumieniu art. 3 ustawy PZP oraz nie może być równa lub przekraczać 10% wartości pierwotnej umowy.

W przypadku, gdyby którykolwiek z wyżej wymienionych wskaźników przestał być dostępny, zastosowanie znajdzie inny, najbardziej zbliżony, wskaźnik publikowany przez Prezesa GUS.

Każda ze Stron celem dokonania zmian opisanych w **ust. 16** powyżej występuje z pisemnym wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, zawierającym uzasadnienie z wyliczeniem całkowitej kwoty, o jaką wynagrodzenie Wykonawcy powinno ulec zmianie.

Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z **ust. 16** zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, o ile przedmiotem umowy z podwykonawcą są dostawy lub usługi a okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy.

17. Zamawiający dopuszcza zmiany w umowie określone jako nieistotne:
- 1) zmiany numeru rachunku bankowego, na które Zamawiający winien przelewać wynagrodzenie Wykonawcy,
 - 2) zmiany danych teleadresowych stron umowy lub innych danych zawartych w rejestrach publicznych.
18. Zmiana danych określonych w **ust. 17** pkt 1) powyżej wymaga aneksu, o zmianach danych określonych w **ust. 20** pkt 2) powyżej Strony będą się informować niezwłocznie w formie pisemnej.
19. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności Ustawy, Kodeksu cywilnego, 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
20. Żadna ze STRON Umowy nie ma prawa do dokonywania cesji praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej STRONY.
21. 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 .
22. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są niżej wymienione dokumenty przy czym Załączniki 1-5 oraz 7 nie wymagają podpisów Stron:

Numer Załącznika	Zawartość Załącznika
1	Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi oraz ich Producentów
2	Specyfikacja usług
3	Zakres świadczonych usług
4	Cennik usług uzupełniających
5	Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa
6	Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
7	Obowiązek informacyjny Wykonawcy

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA