

UMOWA Nr EZP-252-.../2023

Umowa zawarta w dniu w Morawicy pomiędzy:

Świętokrzyskim Centrum Psychiatrii w Morawicy działającym w formie Samodzielnego Publicznego Zakładu Opieki Zdrowotnej, ul. Spacerowa 5, 26-026 Morawica, zarejestrowanym w KRS X Wydział Gospodarczy KRS Sądu Rejonowego w Kielcach, KRS: 0000009702, NIP: 657-21-87-534, REGON: 000290110, zwanym dalej „ZAMAWIAJĄCYM” w imieniu, którego działa:

1.

a firmą

.....

zarejestrowaną w Sądzie Rejonowym pod Nr KRS

NIP REGON zwaną dalej „WYKONAWCĄ” w imieniu, którego działa:

1.

Niniejsza umowa została zawarta w wyniku postępowania przeprowadzonego w trybie podstawowym. Postępowanie przeprowadzono zostało na podstawie przepisów ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U z 2022 r. poz. 1710 ze zm.) - dalej p.z.p.

Zamawiający i Wykonawca, zwani w dalszej części z osobna również „Stroną”, zaś wspólnie „Stronami”, zawierają niniejszą Umowę, o następującej treści:

§ 1

[PREAMBUŁA]

1. Niniejszym STRONY określają warunki, na jakich WYKONAWCA będzie świadczył usługi serwisowe określone w Umowie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO w cenie określonej w formularzu asortymentowo – cenowym stanowiącym Załącznik nr 8 do niniejszej umowy.

§ 2

[DEFINICJE]

Na potrzeby niniejszej umowy STRONY ustalają następujące definicje pojęć, których wystąpienie 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 (dalej także: MBD).
- 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, Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej Minimalnych parametrów wydajnościowych bądź zaleceń Producenta Modułu, określonych dla serwerów lub wskazanej liczbie 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 nieodpowiednią wilgotność powietrza,
 - j) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną lub 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 poza funkcjonalnych 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 Błędu 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 2022 r., 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 obligatoryjnymi 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. Wykaz Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami serwisowymi przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do Umowy.
3. Specyfikację usług serwisowych uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 2 do Umowy.
4. Zakres usług serwisowych wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 3 do Umowy.
5. Usługi serwisowe będą świadczone wyłącznie na podstawie Zgłoszenia Serwisowego złożonego u WYKONAWCY za pośrednictwem HelpDesk.
6. 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.
7. WYKONAWCA zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z Umowy z należytą starannością wymaganą od podmiotu profesjonalnie wykonującego działalność w zakresie objętym przedmiotem Umowy.
8. ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA obowiązani są współdziałać przy wykonaniu umowy w sprawie zamówienia publicznego w celu należytej realizacji zamówienia.
9. WYKONAWCA zobowiązany jest do zapoznania się z zagrożeniami jakie mogą wystąpić na terenie ZAMAWIAJĄCEGO i poświadczenia tego stosownym oświadczeniem.

§ 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, złożonego na piśmie.
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 netto..... zł (słownie:) powiększone o stawkę podatku VAT % tj. brutto zł (słownie:).
3. Łączne wynagrodzenie zryczałtowane WYKONAWCY z tytułu realizacji niniejszej umowy wynosi netto zł (słownie:) powiększone o stawkę podatku VAT % tj. brutto zł (słownie:).
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2, zostanie powiększone o wartość usług uzupełniających, jeżeli po uprzednim zamówieniu przez ZAMAWIAJĄCEGO zostaną przez WYKONAWCĘ zrealizowane w danym miesiącu rozliczeniowym. Ceny tych usług będą naliczane w oparciu o cennik usług uzupełniających zamieszczony w Załączniku nr 4 do Umowy.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 2, zostanie powiększone o wartość usług, które WYKONAWCA wykona z powodu działań ZAMAWIAJĄCEGO niezgodnych z postanowieniami Umowy lub zaniechań w jego organizacji, z uwzględnieniem kosztów analizy rzeczonych (okoliczności przewidziane w §11 ust. 4). Ceny tych usług będą naliczane w oparciu o cennik usług uzupełniających zamieszczony w Załączniku nr 4 do Umowy z uwzględnieniem uzgodnień poczynionych w Zgłoszeniach Serwisowych.
6. WYKONAWCA będzie fakturował wykonaną usługę określoną w ust. 2, 4 i 5 w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca, w którym usługa była świadczona, a ZAMAWIAJĄCY dokona zapłaty w ciągu **60 dni kalendarzowych** od daty otrzymania faktury pisemnej lub ustrukturyzowanej elektronicznej faktury VAT za pośrednictwem platformy. O rozpoczęciu wystawiania faktury w formie ustrukturyzowanej elektronicznej faktury VAT WYKONAWCA jest zobowiązany poinformować ZAMAWIAJĄCEGO w formie pisemnej w terminie 3 dni od dnia wystawienia pierwszej ustrukturyzowanej elektronicznej faktury VAT.
7. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek WYKONAWCY wskazany na fakturze VAT w terminie **60 dni kalendarzowych** od daty doręczenia faktury VAT.
8. W przypadku zwłoki w zapłacie WYKONAWCA ma prawo obciążyć ZAMAWIAJĄCEGO ustawowymi odsetkami.
9. Za datę zapłaty wynagrodzenia STRONY przyjmują datę wpływu przelewu na rachunek bankowy WYKONAWCY.
10. Niedokonanie w terminie zapłaty należności za wykonaną usługę nie upoważnia Wykonawcy do wstrzymania realizacji usługi.
11. WYKONAWCY przysługuje prawo do wstrzymania realizacji usług, stanowiących przedmiot UMOWY w przypadku braku logowania Certyfikowanego Administratora do HD dłużej niż 30 dni.
12. Z zastrzeżeniem ust.13 ZAMAWIAJĄCY zastrzega sobie prawo do niewykorzystania całkowitego wynagrodzenia brutto umowy określonego w ust. 3. WYKONAWCY nie przysługuje z tego tytułu jakiegokolwiek roszczenie wobec ZAMAWIAJĄCEGO w tym z tytułu poniesionych kosztów i wydatków.
13. ZAMAWIAJĄCY gwarantuje realizację przedmiotu umowy na poziomie 90% wynagrodzenia brutto określonego w ust. 3.
14. WYKONAWCA nie może dokonywać przelewu (cesji) wierzytelności przypadającej mu w stosunku do ZAMAWIAJĄCEGO na rzecz osób trzecich bez uzyskania uprzedniej zgody, podmiotu tworzącego ZAMAWIAJĄCEGO oraz po wyrażeniu zgody ZAMAWIAJĄCEGO, w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela może nastąpić wyłącznie w trybie określonym przepisami ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2022 r., poz. 633 ze zm.).

§ 6

[KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY jest/są:

- w kwestiach formalno-prawnych, w tym dotyczących ewentualnych roszczeń p.
tel. kont., e-mail:....., a w kwestiach dotyczących realizacji usług
serwisowych oraz obsługi HD p. tel. kont. e-mail:.....
2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO jest/są:
w kwestiach formalno-prawnych Umowy p. tel. kont.
e-mail:.....
 3. Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług
serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p. tel. kont.
e-mail:.....
 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 za wyjątkiem Certyfikowanego
Administratora nie stanowią zmiany Umowy. STRONY zobowiązują się do powiadamiania o zmianach
reczonych 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
miesiące, WYKONAWCA jest uprawniony do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym.
ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że w okresie niedostępności Certyfikowanego
Administratora WYKONAWCY nie wiążą terminy świadczenia usług przewidziane w Umowie, jak
również, że realizacja niektórych Zgłoszeń Serwisowych może wymagać dodatkowych opłat
wynikających z postanowień §11 ust. 4.

§ 7

[CZAS TRWANIA UMOWY]

1. Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy tj. **od dnia do dnia** .

§ 8

[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 (§9).
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 (§9) 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 liczbie i sposobie wykorzystania Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO.
10. WYKONAWCA ma prawo do wstrzymania świadczeń przywzianych w Umowie, z prawem do odstąpienia od Umowy ze skutkiem natychmiastowym włącznie, jeżeli powźmie uzasadnione podejrzenie, że ZAMAWIAJĄCY wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień udzielonej Licencji.

§ 9

[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.
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.
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 liczbę 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 w szczególności w przypadku, jeżeli koszt zamówień indywidualnych jest znaczący WYKONAWCA ma prawo warunkować rozpoczęcie prac wniesieniem przedpłaty.

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.

§ 10 [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 § 12 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 ZAMAWIAJACEGO oraz koordynator serwisu po stronie WYKONAWCY zobowiązani są do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego, winni niezwłocznie ustalić dogodny termin, w którym WYKONAWCA dokona tychże instalacji, 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.

§ 11

[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. Zadaniem WYKONAWCY będzie wsparcie ZAMAWIAJĄCEGO w celu zminimalizowania powstałych strat oraz przerw w działaniu w przypadku zdarzeń:
 - 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 niezauważonych 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 §8 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 rocznej wartości Umowy.
6. Ograniczenia odpowiedzialności nie obowiązują, jeżeli szkoda została wyrządzona umyślnie przez którąkolwiek ze STRON.
7. STRONY ustalają, że odpowiedzialność WYKONAWCY za szkody jest odpowiedzialnością na zasadzie winy.

§ 12

[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.
 - 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.

§ 13

PODWYKONAWCY

1. WYKONAWCA powierza podwykonawcom wykonanie usługi stanowiącej przedmiot Umowy tj.: *należy wstawić nazwę (firma) adres (siedziba) podwykonawcy oraz zakres przedmiotu umowy realizowany przez podwykonawcę.....*¹
2. WYKONAWCA ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania podwykonawców, którymi się posługuje, jakby były to jego własne działania lub zaniechania.
3. Podwykonawcy, którymi posługuje się WYKONAWCA, muszą spełniać wszystkie wymogi prawne, jakie obowiązują WYKONAWCĘ oraz dochować standardu świadczenia usług tożsamego, który obowiązuje WYKONAWCĘ.
4. WYKONAWCA, na żądanie ZAMAWIAJĄCEGO, zobowiązany jest do zmiany podwykonawcy, jeżeli ten wykonuje usługę w sposób wadliwy, niestaranny, niezgodny z umową lub właściwymi przepisami.
5. W razie zaistnienia w czasie realizacji usługi uzasadnionej okolicznościami faktycznymi lub prawnymi potrzeby zmiany lub rezygnacji z podwykonawcy na którego zasoby Wykonawca powoływał się na zasadach określonych w art. 118 ust. 2 Ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych w celu wykazania spełnienia warunków udziału w postępowaniu, Wykonawca zobowiązany jest wykazać ZAMAWIAJĄCEMU, iż proponowany inny podwykonawca lub WYKONAWCA samodzielnie spełnia je w stopniu nie mniejszym niż podwykonawca, na którego zasoby WYKONAWCA powoływał się w trakcie postępowania o udzielenie zamówienia.

§ 14

[KARY UMOWNE]

1. STRONY ustalają odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań umownych w formie kar umownych w następujących przypadkach i wysokościach:
 - 1) WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU kary umowne za odstąpienie od umowy z przyczyn leżących po stronie WYKONAWCY – w wysokości 20% zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 3 od niezrealizowanej części umowy,
 - 2) ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY karę umowną z tytułu odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie ZAMAWIAJĄCEGO w wysokości 20% zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 3 od niezrealizowanej części umowy z wyjątkiem przypadków określonych w § 15.
2. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:
 - 1) w wysokości 10% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach, za każdy potwierdzony przypadek,
 - 2) w wysokości 20% miesięcznego zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach, za każdy potwierdzony przypadek.
3. ZAMAWIAJĄCY zastrzega sobie prawo potrącenia kar umownych z wynagrodzenia należnego WYKONAWCY. O potrąceniu ZAMAWIAJĄCY zawiadomi WYKONAWCĘ w formie pisemnej wraz ze wskazaniem uzasadnienia.

¹ Jeżeli dotyczy

4. STRONY umowy zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego, do wysokości rzeczywiście poniesionych szkód, na zasadach ogólnych, jeżeli wysokość kar umownych nie pokrywa wysokości rzeczywiście poniesionych szkód.
5. Postanowienia umowy dotyczące kar umownych pozostają wiążące dla STRON w przypadku odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze STRON.
6. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, których mogą dochodzić STRONY umowy wynosi **40% zryczałtowanego wynagrodzenia netto** określonego w § 5 ust. 3 umowy.
7. W przypadku gdy suma kar umownych przekroczy 40% zryczałtowanego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 3 umowy ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od umowy ze skutkiem natychmiastowym z winy WYKONAWCY.

§ 15

[ODSTĄPIENIE OD UMOWY]

1. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w przypadkach określonych w art. 456 ust. 1 pkt. 2 u.p.z.p. jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
 - a) dokonano zmiany umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 u.p.z.p. (w części umowy której zmiana dotyczy),
 - b) Wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 u.p.z.p.,
 - c) Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej stwierdził, w ramach procedury przewidzianej w art. 258 Traktatu o Funkcjonowaniu Unii Europejskiej, że Rzeczypospolita Polska uchybiła zobowiązaniom, które ciążyą na nim na mocy Traktatów, dyrektywy 2014/24/UE i dyrektywy 2014/25/UE, dyrektywy 2014/25/UE i dyrektywy 2009/81/WE z uwagi na to, że Zamawiający udzielił zamówienia z naruszeniem prawa Unii Europejskiej.
2. ZAMAWIAJĄCY może odstąpić od Umowy 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) przekroczenia łącznej maksymalnej wysokości kar umownych wskazanych w § 14 ust. 6 i 7 niniejszej umowy,
 - c) w przypadku, o którym mowa w § 16 ust. 3 (Siła Wyższa),
 - d) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
3. WYKONAWCA może odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym w następujących sytuacjach:
 - a) w przypadku określonym w § 6 ust. 10 Umowy (brak Certyfikowanego Administratora),
 - b) w przypadku określonym w § 8 ust. 10 Umowy (naruszenie praw autorskich),
 - c) w przypadku określonym w § 16 ust. 3 Umowy (Siła Wyższa),
 - d) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
4. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie. Uprawnienie do odstąpienia nie pozbawia prawa do naliczenia kar umownych przewidzianych umową.
5. W przypadku odstąpienia przez WYKONAWCĘ od umowy zgodnie z niniejszym §, WYKONAWCA może żądać wyłącznie zapłaty wynagrodzenia za wykonanie usług, które zostały zrealizowane do dnia odstąpienia.
6. Uzgadnia się, że wszelkie dane ZAMAWIAJĄCEGO przetwarzane w HelpDesk mogą zostać usunięte po sześciu miesiącach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

§ 16

[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 odstąpić od Umowy w całości lub w części. W przypadku odstąpienia od Umowy jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione na piśmie przez obie STRONY.

§ 17

[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]

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.
2. STRONY przewidują możliwość zmiany Umowy w przypadku zmiany wysokości należnego wynagrodzenia w odniesieniu do zobowiązań niezrealizowanych w przypadku ustawowej zmiany obowiązujących stawek podatku VAT. Zmiana wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy będzie odnosić się wyłącznie do części przedmiotu umowy realizowanej, zgodnie z terminami ustalonymi umową, po dniu wejścia w życie przepisów zmieniających stawkę podatku od towarów i usług oraz wyłącznie do części przedmiotu umowy, co do której znajdzie zastosowanie zmiana stawki podatku od towarów i usług. W przypadku zmiany, o której mowa powyżej, wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
3. STRONA wnosząca o wprowadzenie zmiany do Umowy, o której mowa w ust. 2, poinformuje na piśmie drugą STRONĘ o wystąpieniu okoliczności stanowiącej podstawę zmiany. Zmiana Umowy wynikająca ze zmiany stawki podatku od towarów i usług nie wymaga podpisania aneksu do Umowy.
4. Niezależnie od postanowień § 17 ust. 2 oraz od stopnia jego wpływu na koszty realizacji przedmiotu zamówienia, STRONY przewidują zmianę wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku wzrostu lub spadku wskaźnika cen materiałów. Wynagrodzenie Wykonawcy będzie waloryzowane automatycznie zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu:
 - a) Wysokość wynagrodzenia Wykonawcy ulegnie waloryzacji o zmianę wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ustalanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego i ogłaszanego w Dzienniku urzędowym RP „Monitor Polski” w ujęciu kwartalnym - dalej „Wskaźnik”, w przypadku wystąpienia w okresie trwania Umowy wzrostu Wskaźnika o więcej niż 0,5 punktu procentowego,
 - b) Pierwsza waloryzacja nastąpi po drugiej publikacji, w ciągu trwania Umowy, Wskaźnika w ujęciu kwartalnym,
 - c) Pierwsza waloryzacja zostanie wyliczona, jako średnia arytmetyczna ze Wskaźnika w okresie trwania Umowy i zmaterializowana w niej w postaci zmiany wysokości wynagrodzenia przewidzianego w §5 ust. 2 i 3,
 - d) Każda kolejna waloryzacja nastąpi w miesiącu publikacji danych za kolejny kwartał,
 - e) Zmiana wynagrodzenia poprzedzona będzie wnioskiem o zmianę Umowy, w którym zostaną wskazane przesłanki oraz wyliczenia zmiany wynagrodzenia umownego wraz z propozycją treści aneksu do Umowy,
 - f) Zmiana wywołuje skutek od dnia podpisania stosownego aneksu do Umowy, lecz nie później niż w terminie 7 dni od daty wpływu do Zamawiającego wniosku, o którym mowa w ust. powyżej,
 - g) Wynagrodzenie będzie waloryzowane do momentu, w którym łączna wartość korekt dla oddania wzrostu cen osiągnie limit 20% wartości Umowy,
 - h) W przypadku likwidacji Wskaźnika, o którym mowa lub zmiany podmiotu, który urzędowo go ustala, mechanizm, o którym mowa w lit. a stosuje się odpowiednio do wskaźnika i podmiotu, który zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zastąpi dotychczasowy Wskaźnik lub podmiot.
5. Jeżeli wynagrodzenie WYKONAWCY zostanie zmienione zgodnie z niniejszym ustępem a Umowa została zawarta w trybie Ustawy, WYKONAWCA zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy.
6. Ponadto STRONY dopuszczają zmianę treści niniejszej Umowy, w przypadkach przewidzianych w Umowie, w szczególności w § 3 ust. 6, § 4 ust. 3 Umowy, a także jeżeli konieczność wprowadzenia takiej zmiany wynika z okoliczności, których nie można było przewidzieć w dokumentach zamówienia – w takim przypadku Umowa będzie mogła zostać dostosowana do zaistniałych okoliczności.
7. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności Ustawy Prawo zamówień publicznych, 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.
8. 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 wg przepisów o właściwości miejscowej ogólnej.

9. Niniejsza umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden dla WYKONAWCY, dwa dla ZAMAWIAJĄCEGO.
10. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są niżej wymienione dokumenty:

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
8	Formularz asortymentowo - cenowy

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY