# Załącznik nr:5

**UMOWA nr: (wzór)**

**OPIEKI SERWISOWEJ**

Zawarta w dniu…………..2018 r. w Brzesku w wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego

przeprowadzonego w trybie „przetargu nieograniczonego” na podstawie art.39 Ustawy- *Prawo zamówień publicznych* z dnia 29 stycznia 2004 r. (Dz. U. z 2017 r. poz.1579 z późn.zm.)

pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Zespołem Opieki Zdrowotnej**

**32-800 Brzesko,**  **ul: Kościuszki 68**

wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:0000029598, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa Śródmieścia w Krakowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego,

**NIP:** **869-16-63-456**

**REGON: 000304355**

reprezentowanym przez:

lek. Adama Smołuchę – p.o. Zastępcy Dyrektora ds. Lecznictwa

zwanym w dalszej części umowy **Zamawiającym.**

a

**…………………..**

**REGON:**

**NIP:**

którą reprezentuje:

…….

zwana/y dalej **Wykonawcą**.

§ 1.Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest **opieka serwisowa i nadzór autorski oprogramowania RIS/PACS …………………………….,** zwana dalej „opieką serwisową”**.**
2. Szczegółowy opis przedmiotu umowy zawiera załącznik do niniejszej umowy.
3. Z opieki serwisowej wyłączone jest oprogramowanie, które nie należy do zakresu prac Wykonawcy (w szczególności oprogramowanie stron trzecich, nawet gdyby było zainstalowane za pośrednictwem lub zgodą Wykonawcy). Nie uwzględnia się także usterek, które spowodowane są siłami zewnętrznymi, nie zawinionymi przez Wykonawcę (wady sprzętu, zmiany w sprzęcie i/lub oprogramowaniu dokonane przez Zamawiającego lub przez osoby trzecie, instalacja dodatkowego oprogramowania, jak również zmiany systemu operacyjnego i/lub zmiany w aplikacji).

§ 2 Zobowiązanie Wykonawcy

## W ramach opieki serwisowej Wykonawca zapewni:

1. dostarczanie nowych wersji Oprogramowania;
2. dostosowywanie Oprogramowania do obowiązujących przepisów prawa;
3. bieżące utrzymania Oprogramowania objętego opieką serwisową i nadzorem autorskim;
4. usuwanie usterek i błędów wykrytych w czasie działania Oprogramowania;
5. zdalne wsparcia dla działu IT Zamawiającego;
6. przeprowadzanie aktualizacji Oprogramowania;
7. pomoc w rozwiązywaniu bieżących problemów z Oprogramowaniem;
8. wsparcie i doradztwo w zakresie kontaktów z zewnętrznymi dostawcami usług IT pod kątem doboru optymalnych rozwiązań dla Oprogramowania;
9. nadzór i wsparcie przy bieżącej eksploatacji Oprogramowania;
10. informowanie o zmianach związanych z aktualizacjami Oprogramowania;
11. nadzór nad bieżącą konfiguracją Oprogramowania;
12. świadczeniem pomocy związanej z udzielaniem odpowiedzi na pytania dotyczące bieżącego użytkowania Oprogramowania:
13. Wykonawca zobowiązany jest do podjęcia realizacji czynności serwisowych w ciągu maksymalnie 1 dnia roboczego oraz przywrócenia pierwotnej funkcjonalności urządzeń (czas naprawy) w ciągu maksymalnie …dni roboczych od momentu zgłoszenia awarii urządzeń. Dni robocze to dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00-16.00 ( za wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy).
14. Umożliwienie zgłoszenia usterki lub błędu przez Zamawiającego poprzez witrynę internetową Wykonawcy całodobowo – *na adres ......................*
15. Umożliwienie zgłoszenia telefonicznie w czasie godzin roboczych 8.00-16.00 w dniach roboczych (wyłączając dni ustawowo wolne od pracy) – tel...............
16. Usuwanie awarii krytycznych nie później niż w terminie do …….. godzin od chwili zgłoszenia za wyjątkiem dni wolnych od pracy (sobót/ niedziel oraz innych dni ustawowo wolnych od pracy).
17. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań dokonania zmian Oprogramowania objętego niniejszą Umową (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju), które będą dodatkowo płatne, a realizacja powyższych żądań nie będzie wchodzić w zakres niniejszej Umowy. Zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym na podstawie odrębnych umów.
18. Wykonawca nie jest odpowiedzialny za niewykonanie swoich zobowiązań lub ich wykonanie z opóźnieniem, jeżeli zostało to spowodowane działaniami pozostającymi poza kontrolą Wykonawcy (wypadki losowe, awaria sieci elektrycznej, Internetu lub sieci telekomunikacyjnej, ograniczenia narzucone przez stronę trzecią).

§ 3.Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający jest zobowiązany do
2. wyznaczenia osoby lub osób odpowiedzialnej za realizację całości niniejszej Umowy, która posiada kwalifikacje i niezbędne uprawnienia administratora.
3. wykonywania czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy Oprogramowania i bezpieczeństwem gromadzonych danych;
4. udostępnienia Wykonawcy zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy;
5. utrzymania niezbędnego poziomu wyposażenia technicznego adekwatnego do poprawnego działania Oprogramowania wspieranego przez Wykonawcę;
6. wykonywania kopii zapasowej /bezpieczeństwa w celu zminimalizowanej ryzyka uszkodzenia lub utraty danych;
7. zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Oprogramowania objętego zakresem, określonym w § 2 niniejszej umowy, w tym pracy w godzinach popołudniowych, wieczornych, nocnych i dni ustawowo wolnych od pracy, a także w razie potrzeby zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;
8. udostępnienia Wykonawcy sprzętu komputerowego i innego oprogramowania Zamawiającego lub oprogramowania osób trzecich w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych w § 2 niniejszej umowy;
9. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych w § 3 ust. 1, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową.

§ 4.Płatności

1. **Za realizację przedmiotu niniejszej Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w kwocie …………..zł netto; podatek VAT: …………zł; brutto: …………..(słownie: …………….złotych …./100) na podstawie faktury.**
2. Wykonawca otrzymywać będzie miesięcznie kwotę brutto: ………….zł (słownie:……………/100) płatne do 60 dni od dnia dostarczenia faktury.
3. Za dzień zapłaty uważany będzie dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
4. Wynagrodzenie określone w § 1 zawiera wszystkie koszty składające się na koszt opieki serwisowej w szczególności wykonanie zobowiązań, o których mowa w § 2 oraz koszty dojazdu do siedziby Zamawiającego itp.
5. Za datę zapłaty Strony przyjmują datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. Strony ustalają niezmienność ceny w okresie trwania umowy za wyjątkiem ustawowej zmiany podatku VAT.
7. Zamawiający nie ponosi żadnych konsekwencji wobec Wykonawcy związanych z zastosowaniem i naliczeniem stawki podatku od towarów i usług dotyczącej przedmiotu umowy.
8. W razie nieterminowej płatności faktury przez Zamawiającego w terminie określonym w ust. 2, Wykonawca może naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
9. W razie nieterminowej zapłaty przez Zamawiającego zobowiązań w terminie określonym w ust. 3 Wykonawca przed naliczeniem rekompensaty określonej w art. 10 Ustawy z dnia 08.03.2013 r. o terminach zapłaty w transakcjach handlowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 684) będzie zobowiązany do przedstawienia Zamawiającemu szczegółowych kosztów odzyskiwania nie zapłaconej w terminie należności za dostarczony towar.
10. W sytuacji nieterminowych płatności, Wykonawcy nie przysługuje prawo wstrzymania opieki serwisowej.

§ 5

Wykonawca oświadcza, że nie dokona przeniesienia wierzytelności pieniężnych związanych z realizacją niniejszej umowy na rzecz osób trzecich, bez pisemnej zgody Zamawiającego oraz nie dokona żadnych innych czynności w wyniku, których doszłoby do zmiany Stron umowy. Ewentualna zgoda Zamawiającego na zmianę wierzyciela będzie uzależniona od wyrażenia zgody podmiotu tworzącego zgodnie z art. 54 ust. 5 ustawy o działalności leczniczej z dnia 15.04.2011 r. (Dz. U. z 2016 r. poz. 1638 z późn. zm.). Czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela z naruszeniem w/w zasad jest nieważna.

§ 6.Okres obowiązywania Umowy

**Niniejsza umowa obowiązuje od ………….roku do 31.12.2019 roku.**

§ 7. Kontakty

* + - 1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania Wykonawcy są:

………………………….

* + - 1. Osobami uprawnionymi po stronie Zamawiającego są:

a) Sabina Nizioł tel: 14 66 21 435

b) Michał Cebula tel: 14 66 21 435

§8.Odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wykonawca jest odpowiedzialny za prawidłowe wykonanie zobowiązań wynikających z niniejszej umowy.

2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

1. treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
2. jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania związane z nieprawidłowym korzystaniem z Oprogramowania;
3. korzystanie z Oprogramowania przez osoby nieupoważnione;
4. dokonywanie modyfikacji Oprogramowania przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
5. udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących Zamawiającego względem Wykonawcy;
6. wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej;
7. nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania osób trzecich, komunikującego się z oprogramowaniem Wykonawcy;
8. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania;

3.W przypadku powstania szkody w wyniku działania lub zaniechania działania z winy Wykonawcy, Wykonawca będzie zobowiązany niezwłocznie naprawić wszelkie szkody (w tym również związane odtworzeniem danych lub związanych z brakiem możliwości korzystania z danych) i przywrócić stabilną pracę Oprogramowania oraz motoru bazy danych w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust.1 umowy.

§ 9.Siła Wyższa

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako siła wyższą. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z zobowiązań umownych, niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 7 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli siła wyższa. będzie trwała nieprzerwanie przez okres 2 miesięcy lub dłużej. Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanej opieki serwisowej .
4. Okres występowania siły wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji zapisów umownych określonych w Umowie.

§ 10.Ochrona Danych Osobowych

W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej Umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie wszelkich rodzajów danych osobowych w systemie informatycznym Zamawiającego, jednak wyłącznie w zakresie ich opracowywania, utrwalania i przechowywania na podstawie ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz.922 z późn. zm.). Wykonywanie przez Wykonawcę operacji przetwarzania danych w zakresie przekraczającym zakres i cel opieki serwisowej wymaga każdorazowo pisemnej zgody Zamawiającego.

Dostęp Wykonawcy do danych osobowych odbywa się z zastrzeżeniem dopełnienia przez Zamawiającego wymogów określonych w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych. jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U.z 2004 r. nr 100. poz. 1024).

Wykonawca zobowiązuje się zapoznać upoważnione osoby z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych, w tym wewnętrznymi regulacjami Zamawiającego, oraz zobowiązać je do ich stosowania, a także do zachowania w tajemnicy danych osobowych uzyskanych w związku z wykonywaniem niniejszej umowy. W celu wykonania niniejszego obowiązku Zamawiający zobowiązuje się każdorazowo dostarczyć Wykonawcy odpowiednie przepisy wewnętrzne, których zakres stosowania przez Wykonawcę podlega uzgodnieniu pomiędzy Stronami.

Wykonawca oświadcza, iż zastosuje środki zabezpieczające, o których mowa w art. 36-39 ustawy o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2016 r. poz. 922 z późn. zm.) oraz w rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U.z 2004 r. nr 100. poz. 1024).

W celu ochrony danych osobowych Zamawiający zawrze z Wykonawcą odrębną umowę powierzenia danych osobowych.

§ 11. Kary umowne

Zamawiający zastrzega sobie możliwość naliczania kar umownych w następujących przypadkach:

1. za odstąpienie od umowy z winy leżącej po stronie Wykonawcy w wysokości 20% wartości umowy określonej w §4 ust.1 Umowy.
2. za każde uchybienie w realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 Umowy, w wysokości 2% wartości miesięcznego wynagrodzenia, o którym mowa w § 4 ust.2 za każdy dzień opóźnienia;
3. naruszenie obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w § 12 skutkować będzie obowiązkiem zapłaty przez Stronę naruszającą ten obowiązek kary umownej wynoszącej 10 000 zł (słownie: dziesięć tysięcy zł) za każdy przypadek naruszenia.

2. Strony mogą dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeżeli kara umowna nie pokryje szkody wynikłej z niewykonania lub nienależnego wykonania umowy.

3.Zamawiający zastrzega sobie prawo potrącenia kary umownej z kwoty zawartej na fakturze wystawionej za następny miesiąc, po którym uchybienie stanowiące podstawę do jej naliczenia miało miejsce, bez wcześniejszego powiadamiania o takim wykonaniu.

§ 12.Poufność

1. Wszelkie nie upublicznione dane udostępnione Wykonawcy przez Zamawiającego są nadal jego wyłączną własnością. Rozporządzanie nimi przez Wykonawcę nie wynikające z realizacji niniejszej Umowy wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
2. Wykonawca zobowiązany jest zapewnić poufność informacji dotyczących Zamawiającego uzyskanych w związku z realizacją niniejszej Umowy i nie ujawniać tych informacji bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego w czasie obowiązywania niniejszej Umowy, chyba że przepisy szczególne przewidzą dłuższy okres ochrony informacji.
3. Wykonawca zobowiązuje się wykorzystywać informacje, o których mowa w § 10 ust. 1 wyłącznie w celu należytego wykonania niniejszej Umowy.
4. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:
5. informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej Umowy;
6. oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
7. informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. 153, poz. 1503 z późn.zm);
8. innych informacji prawnie chronionych, które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.
9. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w mniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom, będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności.
10. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania, z wyłączeniem dokumentacji zewnętrznych interfejsów wymiany danych.

§13.Zmiany Umowy

Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§14.Rozstrzyganie sporów

1. Każda ze stron ma prawo rozwiązać umowę przez jej wypowiedzenie w terminie 1 miesiąca dokonanego z końcem miesiąca kalendarzowego.
2. Spory wynikłe z niniejszej umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, Kodeksu spółek handlowych. Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (teks jednolity Dz.U. z 2015 r. poz.932 z późn. zm.).

§ 15.Postanowienia końcowe

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Akceptuję …………………………………………………….**

/podpis i pieczęć wykonawcy/