**UMOWA nr ………………**

**OPIEKI SERWISOWEJ**

Zawarta w dniu ……….2019 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 roku (Dz. U. z 2019 r. poz.1843) 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: ………………………….**

reprezentowanym przez:

………………………………..

zwana/y dalej **Wykonawcą**.

§ 1

1. Przedmiotem niniejszej umowy jest **opieka serwisowa i nadzór autorski oprogramowania RIS/PACS** zgodnie ze złożoną ofertą na **Zadanie nr: …………………….**zwana dalej „opieką serwisową”.
2. Szczegółowy opis przedmiotu umowy zawiera Załącznik nr 1 do niniejszej umowy -oferta cenowa Wykonawcy.
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 w szczególności: 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.
4. Wykonawca oświadcza, że jest autoryzowanym przedstawicielem producenta oprogramowania objętego niniejszą umową.
5. Opieka serwisowa świadczona będzie zdalnie za pomocą poczty e-mail, konsultacji telefonicznych a także w siedzibie Zamawiającego w czasie wizyt serwisowych Wykonawcy.

§ 2

## W ramach opieki serwisowej Wykonawca zapewni w szczególności:

1. dostarczenie nowych wersji oprogramowania;
2. dostosowanie 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 wsparcie 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. W ramach serwisu Wykonawca zapewni usuwanie usterek i błędów wykrytych w czasie działania oprogramowania:
14. Czas reakcji, rozumiany jako kontakt z inżynierem serwisu, od chwili zgłoszenia w dni robocze w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i uznanych za takie na podstawie odręnych przepisów: **...... godziny;**
15. Podjęcie realizacji czynności serwisowych w ciągu 1 dnia roboczego oraz przywrócenia pierwotnej funkcjonalności systemu (czas naprawy) w ciągu maksymalnie 16 godzin w dni robocze od momentu zgłoszenia awarii urządzeń. Dni robocze to dni od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00:............... **godzin**
16. Umożliwienie zgłoszenia usterki lub błędu przez Zamawiającego poprzez witrynę internetową Wykonawcy całodobowo: .................................................................................................................
17. Umożliwienie zgłoszenia telefonicznie w czasie godzin roboczych 8.00-16.00 w dniach roboczych (wyłączając dni ustawowo wolne od pracy) – tel: .............................................................................
18. Umożliwienie zgłoszenia na formularzu przesłanym za pomocą poczty elektronicznej całodobowo na adres: ..............................................................................................................................................
19. W przypadku awarii krytycznej, Wykonawca zobowiązny jest do usuniecia awarii **do ........... godzin** od chwili zgłoszenia za wyjątkiem soboty i dni ustawowo wolnych.
20. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań Zamawiającego tj. 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.
21. 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

1. Zamawiający jest zobowiązany do:
2. wyznaczenia osób odpowiedzialnych za realizację całości niniejszej umowy, które posiadają kwalifikacje i niezbędne uprawnienia administratora, wykaz osób określa §7 ust. 2;
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, o którym mowa § 1 ust. 2;
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 wykonywania opieki serwisowej 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 ust. 1, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową.

§ 4

1. Wartość umowy wynosi: netto: ……………..zł; podatek VAT: ……….zł; **brutto: ……………………. zł**

(słownie: …………………………………………………………………./100) na podstawie faktury.

1. Wartość, o której mowa w ust. 1 płatna będzie w okresach miesięcznych po zakończeniu danego miesiąca w kwocie brutto: …………….zł (słownie: ……………100) w terminie do 60 dni od dnia otrzymania faktury przez Zamawiającego.
2. Płatności będą realizowane przez Zamawiającego przelewem na podstawie oryginału faktury na rachunek bankowy w Banku …………….numer konta bankowego ……………………………..
3. Wynagrodzenie określone w ust. 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.
4. Za datę zapłaty Strony przyjmują datę obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Strony ustalają niezmienność ceny w okresie trwania umowy, za wyjątkiem ustawowej zmiany podatku VAT.
6. Zamawiający nie ponosi żadnych konsekwencji wobec Wykonawcy związanych z zastosowaniem i naliczeniem stawki podatku od towarów i usług dotyczącej przedmiotu umowy.
7. W razie nieterminowej płatności faktury przez Zamawiającego w terminie określonym w ust. 2, Wykonawca może naliczać odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
8. 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 2018 r. poz. 2190). Czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela z naruszeniem w/w zasad jest nieważna.

§ 6

**Niniejsza umowa zostaje zawarta na okres ………..od dnia ……………..r. do ………. r.**

§ 7

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

…………………………………………………….

* + - 1. Osobami uprawnionymi po stronie Zamawiającego są:
			2. ……………………………………………………
			3. Zmiana osób, o których mowa w ust. 1 i 2 nie wymaga sporządzenia aneksu.

§8

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

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

1. W związku z realizacją przedmiotowej Umowy może dochodzić do przetwarzania przez Wykonawcę, danych osobowych będących w posiadaniu drugiej Strony, co do których drugiej Stronie przysługuje status administratora danych (dalej jako: „Dane Osobowe”).

2. Strony umowy zobowiązują się stosować Regulacje dot. Ochrony Danych: Rozporządzenie 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), zwane dalej RODO, oraz ustawę z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2018r., poz. 1000), a także wszelkie przepisy i regulacje w przedmiocie przetwarzania danych osobowych oraz prywatności. Odniesienia do ustawodawstwa obejmują również jakiekolwiek jego późniejsze zmiany.

3. Szczegółowe zasady, cel oraz warunki powierzenia Wykonawcy przez Zamawiającego przetwarzania danych osobowych na podstawie niniejszej umowy, zawiera odrębne porozumienie, stanowiące Załącznik nr 2 do niniejszej umowy.

§ 11

Zamawiający zastrzega sobie możliwość naliczania kar umownych w następujących przypadkach:

1. za odstąpienie od umowy przez którąkolwiek ze Stron z winy za którą Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności w wysokości 10% wartości umowy brutto określonej w §4 ust.1 Umowy.
2. za każde uchybienie w realizacji przedmiotu umowy, o którym mowa w § 2 umowy, w wysokości 1% 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 Wykonawcy o takim wykonaniu, na co Wykonawca wyraża zgodę.

§ 12

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, Nr 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

1. Dopuszcza się możliwość zmiany umowy po uprzedniej wcześniejszej akceptacji (zgodzie) Zamawiającego w przypadku:
2. w przypadku ustawowej zmiany stawek podatku od towarów i usług, według obowiązujących przepisów prawa podatkowego dotyczących przedmiotu zamówienia, przy czym wartość netto pozostaje bez zmian, zmianie ulega wartość brutto.
3. zmiany sposobu realizacji umowy, w przypadku gdy zmiana jest korzystna dla Zamawiającego lub uzasadniona jego potrzebami.
4. Zmiany wprowadzone zgodnie z zapisem ust.1 nastąpią po podpisaniu aneksu do umowy.

§14

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 ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego, Specyfikacja Istotnych Warunków Zamówienia oraz oferta Wykonawcy.

§ 15

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**