UMOWY

Nr ………………………. z dnia …………………..r.

zawarty pomiędzy:

**Zespołem Opieki Zdrowotnej w Ropczycach, ul. Ks. Kard. S. Wyszyńskiego 54, 39-100 Ropczyce z siedzibą w Ropczycach, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego Nr 0000019034 prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Rzeszowie XII Wydział Gospodarczy KRS, Regon: 690692118, NIP: 818-14-29-388.** zwanym dalej ZAMAWIAJĄCYM, reprezentowanym przez:

**Tomasza Barana – Dyrektor Zespołu Opieki Zdrowotnej w Ropczycach**

a:

**……………………………………………………………………………………………………………,**

zwanym dalej **WYKONAWCĄ** reprezentowanym przez:

**……………………………………………………………………………………………………………**

Po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia pn.: „**Nadzór serwisowy nad oprogramowaniem firmy Asseco w Zespole Opieki Zdrowotnej w Ropczycach”**. na podstawie art. 2 pkt 1 ustawy z dnia 11.09.2019 r. Prawo Zamówień Publicznych w oparciu o wewnętrzny regulamin zamówień których wartość nie przekracza 170 000,00 zł netto, zawarta została umowa następującej treści:

**§ 1. Przedmiot Umowy**

1. Niniejsza umowa określa zasady świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług opieki serwisowej modułów oprogramowania firmy Asseco Poland S.A., określonych w **Załączniku nr 1** do niniejszej umowy, działających i użytkowanych przez Zamawiającego.
2. Wykonawca oświadcza żejest certyfikowanym Partnerem producenta oprogramowania, firmy: Asseco Poland S.A.
3. Definicje dla Świadczenia Opieki Serwisowej
   1. System Obsługi Zgłoszeń – oznacza jeden punkt kontaktu pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą, który pozwala na rejestrację wszystkich Zgłoszeń, kwalifikację, zarządzania. Szczegółówe wymania dotyczące Systemu Obsługi Zgłoszeń zawarte zostały w OPZ.
   2. Czas Reakcji – czas od momentu przesłania do Systemu Obsługi Zgłoszeń Zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu uzyskania potwierdzenia podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających do wyjaśnienia Zgłoszenia (dla Błędu – Czas Reakcji jest dochowany w przypadku potwierdzenia poprzez nadanie odpowiedniego statusu w Systemie Obsługi Zgłoszeń). Czas Reakcji liczony jest w ramach Godzin Obsługi Zgłoszeń,
   3. Dni Robocze - są to dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel i innych dni ustawowo uznanych za wolne od pracy,
   4. Godziny Obsługi Zgłoszeń - oznaczają usługi świadczone w Dniach Roboczych w godzinach 8:00-21:00. W przypadku, gdy Zgłoszenie zostanie przesłane do Wykonawcy poza Godzinami Obsługi Zgłoszeń, traktowane będzie jak zgłoszone o godz. 8:00 najbliższego Dnia Roboczego
   5. Reakcja - oznacza wszelkie działania lub kroki podjęte przez Wykonawcę zmierzające do zweryfikowania, zidentyfikowania i zamknięcia kompletnego Zgłoszenia poprawnie dokonanego przez Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach za Reakcję będzie uznawana również prośba Wykonawcy o udostępnienie Zdalnego Dostępu,
   6. Zdalny Dostęp - oznacza umożliwienie uprawnionym pracownikom Wykonawcy dostępu do bazy danych (zasobów) Zamawiającego znajdującej się poza siecią lokalną Wykonawcy celem zweryfikowania (zamknięcia) Zgłoszenia, wraz z odpowiednimi uprawnieniami administracyjnymi niezbędnymi do weryfikacji i realizacji Zgłoszeń. Zdalny Dostęp powinien być zrealizowany przy pomocy bezpiecznego kanału VPN w postaci dostępu graficznego do interfejsu systemu operacyjnego, przy czym Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania warunków korzystania ze Zdalnego Dostępu obowiązujących u Zamawiającego. Dopuszczalne jest też użycie innych aplikacji wskazanych przez Zamawiającego (np. TeamViewer) z założeniem, że Zamawiający posiada w przypadku płatnych aplikacji wykupioną licencję do użytku komercyjnego.
   7. Zgłoszenie - oznacza każde zapytanie Zgłaszającego skierowane do pracownika ServiceDesk-u za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń, które zakwalifikowane zostanie, jako:
      1. Zapytanie – merytoryczne wsparcie dla Użytkowników w zakresie bieżącej obsługi poprawnie działającego Oprogramowania
      2. Błąd – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania, lub efekt błędu Użytkownika będąca przedmiotem Zgłoszenia
      3. Modyfikacja - zgłoszenie opisujące proces u Zamawiającego, a nieobsługiwany w posiadanej Aktualnej Wersji Oprogramowania.
   8. Priorytet Błędu - oznacza klasyfikację Błędów wpływającą na długość Czasu Reakcji. Ustalany jest na podstawie ich ważności i wpływu na obsługę bieżących procesów zachodzących u Zamawiającego i wspieranych przez Oprogramowanie. Priorytet Błędu może zostać określony jako:
      1. Awaria – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania uniemożliwiająca Obsługę Procesów Krytycznych w Krytycznych Terminach zdefiniowanych w załączniku nr 3, lub niemożliwość uruchomienia Oprogramowania
      2. Błąd Normalny – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania spowodowana błędem Użytkownika lub dająca błędne wyniki operacji podczas eksploatacji oprogramowania lub powodująca ograniczenie możliwości korzystania z Oprogramowania przy zachowaniu możliwości Obsługi Procesów Krytycznych w Krytycznych Terminach przez Oprogramowanie
      3. Usterka – Błąd nie będący Awarią ani Błędem Normalnym
   9. Zgłaszający - oznacza pracownika Zamawiającego uprawnionego do rejestrowania Zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń
   10. ServiceDesk – zespół osób odpowiedzialny za obsługę Zgłoszeń po stronie Wykonawcy
   11. Użytkownik - oznacza pracownika Zamawiającego przeszkolonego i upoważnionego do korzystania z Oprogramowania
   12. Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie wdrożone u Zamawiającego posiadające aktualny nadzór wg Załącznika nr 1
   13. Aktualna Wersja Oprogramowania – to najnowsza zalecana przez Producenta oprogramowania wersja Oprogramowania
   14. Aktualizacja - oznacza aktualizację Oprogramowania, zawierającą zmiany Oprogramowania mogące w istotny sposób zmienić funkcjonalność Oprogramowania. Aktualizacja zawiera między innymi zmiany rozwojowe, poprawki Błędów, zmiany ergonomiczne, jest opracowywana przez producenta oprogramowania i jest realizowana na podstawie oddzielnego Zgłoszenia zarejestrowanego w Systemie Obsługi Zgłoszeń.

**§ 2. Opieka serwisowa**

1. Usługi opieki serwisowej objęte przedmiotem niniejszej umowy świadczone będą bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego, zdalnie za pośrednictwem Zdalnego Dostępu lub telefonicznie.
2. Warunkiem świadczenia usług serwisowych przez Wykonawcę jest posiadanie przez Zamawiającego aktualnego nadzoru autorskiego.
3. Umowa przewiduje objęcie opieką serwisową jedynie modułów oprogramowania w pełni wdrożonych do użytkowania przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania podczas interwencji serwisowych, dokonywanych na Zgłoszenie Zamawiającego i w ramach kwoty określonej w § 5 pkt 1 niniejszej umowy i Godzin Obsługi Zgłoszeń następujących czynności:
5. realizacji wszystkich Zgłoszeń dotyczących czynności serwisowych oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętych umową (analiza i poprawa błędów użytkownika, rekonfiguracji oprogramowania, itp) ;
6. konfiguracji Oprogramowania operacyjnego i dostosowanie do potrzeb oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętego umową;
7. konsultacji telefonicznych oraz e-mailowych
8. zainstalowanie nowych wersji Oprogramowania objętego Umową i będących kontynuacją technologiczną posiadanych wersji
9. szkolenia Użytkowników lub Administratorów z Oprogramowania objętego umową - załącznik nr 1
10. tworzenie szablonów pism lub formularzy do Elektronicznej Dokumentacji Medycznej.
11. Strony niniejszej umowy dopuszczają możliwość realizacji przez Wykonawcę, w ramach niniejszej umowy innych czynności, niewymienionych w pkt 4 niniejszego paragrafu, takich jak:
12. przenoszenie danych w przypadku zmiany platformy systemowej lub bazodanowej;
13. analiza i rekonfiguracja silnika bazy danych celem poprawy szybkości działania
14. podnoszenie wersji bazy danych;
15. audyty funkcjonalne i techniczne posiadanych systemów;
16. integracje z rozwiązaniami zewnętrznymi (podłączenia aparatów, oprogramowanie innych firm z systemami objętymi umową)
17. tworzenie raportów i analiz na zlecenie;

— pod warunkiem każdorazowego uprzedniego pisemnego zlecenia przez Zamawiającego wraz z akceptacją wyceny.

1. Realizacja przez Wykonawcę czynności, o których mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu, w ramach niniejszej umowy, podlega osobnej wycenie, a realizacja w/w czynności przez Wykonawcę wymaga akceptacji wyceny przez Zamawiającego. W przypadku wątpliwości, czy dana czynność mieści się w zakresie usług objętych ryczałtowym wynagrodzeniem, Strony zgodnie przyjmują, że czynność ta jest objęta wynagrodzeniem ryczałtowym, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy.
2. Wykonawcanie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową pracę oprogramowania objętego opieką serwisową, wynikającą z powodów od niego niezależnych tj. z powodu awarii sprzętu Zamawiającego, przerwy energetyczne, działania osób trzecich niezależnych od Wykonawcy.

7a. W przypadku powoływania się przez Wykonawcę na okoliczności, o których mowa w ust. 7,

Wykonawca zobowiązany jest do wykazania, że przyczyna nieprawidłowego działania

Oprogramowania leży wyłącznie po stronie Zamawiającego oraz że dołożył należytej staranności w celu zidentyfikowania i usunięcia Zgłoszenia.

7b. Samo stwierdzenie wystąpienia awarii infrastruktury technicznej Zamawiającego nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku realizacji Czasu Reakcji oraz współdziałania z Zamawiającym w celu przywrócenia prawidłowego działania Oprogramowania.

1. Strony niniejszej Umowy zobowiązują się do utrzymania własnego sprzętu w pełnej sprawności technicznej oraz zapewnienie po swojej stronie łączności telefonicznej, możliwości skorzystania z e-mail z dostępem do Internetu dla potrzeb diagnostycznych, instalacyjnych i testowania, aplikacji objętych opieką serwisową.
2. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić Wykonawcy dostęp do modułów oprogramowania objętych opieką serwisową w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji przez Wykonawcę niniejszej umowy, jak również udzielać Wykonawcy wszelkich wyjaśnień, informacji i przekazywać dane niezbędne do prawidłowej realizacji przez Wykonawcę niniejszej umowy. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia po swojej stronie możliwości zdalnego połączenia przez bezpieczne połączenie internetowe do modułów oprogramowania objętych opieką serwisową przez okres obowiązywania umowy jak również zobowiązuje się do umożliwienia Wykonawcy bezpośredniego dostępu do w/w aplikacji.

**§ 3. Zgłoszenia interwencji serwisowych**

1. Zamawiający zobowiązuje się do wskazania osób Zgłaszających odpowiedzialnych za zgłoszenie interwencji serwisowych i skutecznego potwierdzania protokołów zakończonej interwencji, w ramach poszczególnych modułów oprogramowania objętych opieką serwisową na podstawie niniejszej umowy wg Załącznika nr 2 do niniejszej umowy.
2. Zgłoszenia interwencji serwisowych z podaniem ich celu oraz formy Zamawiający będzie przesyłać, w postaci Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń On-Line pod adresem ………………………………………………
3. Dostęp do Systemu Obsługi Zgłoszeń jest autoryzowany poprzez indywidualny login i hasło.
4. Na potrzeby rejestracji Zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń założone zostaną 3 indywidualne konta dla wskazanych przez Zamawiającego użytkowników wymienionych w **Załączniku nr 2.**
5. Przyjęcie Zgłoszenia przez Wykonawcę potwierdzone będzie każdorazowo mailem wygenerowanym automatycznie przez System Obsługi Zgłoszeń z podaniem numeru zgłoszenia oraz czasem jego rejestracji.
6. W ramach usług opieki serwisowej rozliczanej kwotą określoną w § 5 pkt 1 niniejszej umowy, oraz Godzin Obsługi Zgłoszeń.Wykonawca zobowiązuje się, że od momentu przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, w sposób o którym mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu, Czas Reakcji będzie zgodny z poniższą tabelą:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Maksymalny** **czas** | **Awaria** | **Normalny** Błąd | **Usterka** |
| **Reakcja (R)** | R = 12 h (w formule  13hx5d) | R = 48h (w formule 13hx5d) | R = 24h (w formule 13hx5d |

Formułą 13hx5d - Service Desk dostępny przez 5 dni w tygodniu, przez 13 godzin w godz. 8:00 – 21:00

1. W uzasadnionych przypadkach termin określony w pkt. 6 niniejszego paragrafu może ulec wydłużeniu po akceptacji Zamawiającego.
2. Czynności opieki serwisowej objęte niniejszą umową, Wykonawca realizuje w ramach ryczałtu bez limitu godzin w godzinach 8:00 – 21:00, *a aktualizacje systemów dziedzinowych Asseco wraz z zalecanymi przez producenta oprogramowania czynnościami towarzyszącymi wymagających pracy i zakończenia po godzinie 21:00, w godzinach późniejszych, wieczornych i nocnych ustalanych każdorazowo z Zamawiającym.*
3. Wszelkie Zgłoszenia zarejestrowane w Systemie Obsługi Zgłoszeń traktowane są przez Wykonawcę jako zlecenia wykonania czynności opieki serwisowej przez Wykonawcę, świadczonej na warunkach objętych niniejszą umową, chyba że zgłoszenie stanowi Reklamację.
4. Do każdego Zgłoszenia zarejestrowanego w Systemie Obsługi Zgłoszeń będą rejestrowane wszelkie czynności związane z jego realizacją wraz z podaniem czasochłonności poświęconej na realizację Zgłoszenia.
5. Po realizacji Zgłoszenia lub na koniec każdego miesiąca Zamawiającemu zostanie przedstawiony protokół zakończonej interwencji serwisowej z podsumowaniem czasochłonności poświęconej na realizację każdego z zamkniętych w danym miesiącu zgłoszeń.
6. Wykonawca w ramach ryczałtowej kwoty wynagrodzenia, za świadczenie usług opieki serwisowej, określonej w § 5 pkt 1 zobowiązuje się do świadczenia usług opieki serwisowej zarówno w formie zdalnej jak i w siedzibie Zamawiającego bez limitu miesięcznego godzin.

**§ 3a Czas usunięcia zdarzenia**

1. Niezależnie od Czasu Reakcji, Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia Zgłoszenia w następujących maksymalnych terminach:

a) **Awaria** – nie później niż w ciągu **24 godzin roboczych** od momentu rejestracji Zgłoszenia;  
b) **Błąd Normalny** – nie później niż w ciągu **5 dni roboczych** od momentu rejestracji Zgłoszenia;  
c) **Usterka** – nie później niż w ciągu **10 dni roboczych** od momentu rejestracji Zgłoszenia.

1. Przez „usunięcie Zgłoszenia” Strony rozumieją przywrócenie pełnej funkcjonalności Oprogramowania zgodnie z jego dokumentacją producenta lub zastosowanie rozwiązania zastępczego zaakceptowanego przez Zamawiającego.
2. Przekroczenie terminów, o których mowa w ust. 1, stanowi nienależyte wykonanie Umowy.

**§ 3b Ciągłość działania w okresach krytycznych**

1. W okresach krytycznych określonych w Załączniku nr 3 do Umowy, Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia priorytetowej obsługi Zgłoszeń dotyczących procesów krytycznych.

2. W przypadku wystąpienia Awarii w okresie krytycznym, Wykonawca zobowiązany jest, niezależnie od Godzin Obsługi Zgłoszeń, do podjęcia niezwłocznych działań zmierzających do przywrócenia funkcjonalności Oprogramowania.

3. W przypadku braku możliwości usunięcia Awarii w terminach określonych w § 3a, Wykonawca zobowiązany jest do zaproponowania i wdrożenia rozwiązania zastępczego, zapewniającego ciągłość realizacji procesów krytycznych, zaakceptowanego przez Zamawiającego.

**§ 4 Potwierdzenie wykonania usług opieki serwisowej**

1. Strony zgodnie oświadczają, iż potwierdzeniem należytego wykonania poszczególnych usług opieki serwisowej stanowić będą podpisane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego protokoły zakończonej interwencji serwisowej.
2. Zamawiający oświadcza, iż osobami upoważnionymi do potwierdzania w jego imieniu należytego wykonania usługi opieki serwisowej są osoby wskazane przez niego w Załączniku nr 2 do niniejszej umowy.
3. Potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej może zostać dokonane według wyboru Zamawiającego w jednej z podanych poniżej form:
4. Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 3 dni, podpisze i przekaże Wykonawcy podpisany protokół drogą elektroniczną albo
5. Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 2 dni, potwierdzi należyte wykonanie usługi opieki serwisowej poprzez zatwierdzenie protokołu na liście protokołów, waktywnym w profilu użytkownika w Systemie Rejestracji Zgłoszeń.
6. Jeżeli termin o którym mowa w ust. 3 przypada na dzień ustawowo wolny od pracy lub sobotę – termin ten przypada na pierwszy dzień roboczy następujący po dniu ustawowo wolnym od pracy lub sobocie.
7. ~~Nieprzekazanie Wykonawcy podpisanego przez Zamawiającego protokołu w terminie, o którym mowa w pkt 3 niniejszego paragrafu, jest równoznaczne z uznaniem przez Zamawiającego, iż usługa objęta przekazanym Zamawiającemu protokołem zakończonej interwencji została wykonana należycie i Wykonawcy z tytułu jej wykonania przysługuje wynagrodzenie, zgodnie z § 5.~~ Brak przekazania protokołu przez Zamawiającego w terminie, o którym mowa w ust. 3, nie stanowi automatycznego potwierdzenia należytego wykonania usługi, jeżeli Zamawiający zgłosił lub zgłosi w terminie późniejszym wady lub nieprawidłowości, których nie można było wykryć przy zachowaniu należytej staranności w terminie, o którym mowa w ust. 3
8. W sytuacjach spornych Zamawiający w terminie, o którym mowa w pkt 3, powyżej, zgłosi Wykonawcy ewentualne uwagi i zastrzeżenia, które zostaną ujęte w protokole zakończonej interwencji serwisowej.
9. W przypadku uznania przez Wykonawcę niezasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej, zgodnie z zasadami określonymi w § 3 niniejszej umowy, wskazując uzasadnienie braku możliwości uznania za zasadne uwag i zastrzeżeń Zamawiającego. W następstwie powyższego zostanie powtórzona procedura potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu.
10. W przypadku uznania przez Wykonawcę zasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca dokona czynności mających na celu usunięcie uchybień stanowiących przedmiot uwag i zastrzeżeń Zamawiającego, a po ich wykonaniu, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej, zgodnie z zasadami określonymi w § 3 niniejszej umowy. W następstwie powyższego zostanie powtórzona procedura potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu zostanie powtórzona.

**§ 5. Płatności**

1. Za świadczenie usług opieki serwisowej oprogramowania firmy Asseco Poland S.A., w zakresie modułów określonych w **Załączniku nr 1** do niniejszej umowy, Wykonawca otrzymywać będzie od Zamawiającego zryczałtowane miesięczne wynagrodzenie w wysokości **…………………………zł netto (słownie: ………………………………………… 00/100)** wraz z podatkiem VAT.
2. Całkowite wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy zostało ustalone w wysokości ………………………… PLN brutto (słownie:…………………..) wraz z podatkiem VAT. Zamawiający przewiduje zwiększenie lub zmniejszenie wartości umowy w trakcie jej obowiązywania jednak nie więcej niż do kwoty 170 000,00 zł netto.
3. Wykonawcy nie przysługuje wobec Zamawiającego roszczenie odszkodowawcze z tytułu niewykorzystania zakresu ilościowego umowy oraz niewykorzystania całej wartości umowy. Niewykorzystanie przez Zamawiającego umowy nie wymaga podania przyczyn oraz nie powoduje powstania zobowiązań odszkodowawczych z tego tytułu.
4. Koszty przejazdu Konsultanta do siedziby Zamawiającego i z powrotem rozliczane będą zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2013 poz. 167) oraz Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 25 marca 2002 r. w sprawie warunków ustalania oraz sposobu dokonywania zwrotu kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych, motocykli i motorowerów niebędących własnością pracodawcy (Dz.U.2002.27.271 ze zm.) + obowiązujący podatek VAT. Koszty przejazdu Konsultanta do siedziby Zamawiającego i z powrotem rozliczane będą w okresie miesięcznym. Koszt przejazdu Konsultanta nie może obejmować odległości większej niż od siedziby Wykonawcy do siedziby Zamawiającego lub innych jednostek wyodrębnionych w strukturze Zamawiającego, chyba że Zamawiający wyrazi na to zgodę.
5. Płatność wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 1 nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy, wskazany na fakturze, w terminie **60 dni** kalendarzowych od daty doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury VAT. Faktura za dany okres rozliczeniowy będzie wystawiana przez Wykonawcę do 10 - tego dnia każdego rozpoczętego okresu o którym mowa w § 3 pkt 14.
6. Zapłata przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy należności wynikających z tytułu kosztów dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego i z powrotem, za dany miesiąc kalendarzowy będzie wystawiana przez Wykonawcę do 10 - tego dnia następnego miesiąca.
7. Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT i upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur bez składania podpisu osoby uprawnionej ze strony Zamawiającego.

**§ 6. Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa została zawarta na czas określony, tj**. od 01.02.2026 r. do 31.01.2027 r.**
2. Zamawiający ma prawo wypowiedzieć Umowę z zachowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego, w przypadku:

a) powtarzającego się (co najmniej trzykrotnego) naruszenia przez Wykonawcę terminów Czasu Reakcji lub Czasu Usunięcia Zgłoszeń określonych w § 3 i § 3a Umowy;

b) nienależytego wykonywania Umowy, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania Wykonawcy

do usunięcia naruszeń w terminie nie krótszym niż 7 dni roboczych;

c) utraty przez Wykonawcę statusu autoryzowanego Partnera producenta oprogramowania

Asseco Poland S.A.;

d) wystąpienia okoliczności powodujących zagrożenie ciągłości działania systemów informatycznych Zamawiającego, w szczególności systemów obsługujących procesy krytyczne.

1. Zamawiający ma prawo odstąpić od Umowy ze skutkiem natychmiastowym, bez zachowania okresu wypowiedzenia, w przypadku rażącego naruszenia Umowy przez Wykonawcę, w szczególności:
   1. nieusunięcia Awarii w terminie określonym w § 3a Umowy;
   2. naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych lub zasad bezpieczeństwa informatycznego Zamawiającego;
   3. zaprzestania faktycznego świadczenia usług opieki serwisowej.
2. W przypadkach, o których mowa w ust. 2 i 3, Wykonawcy przysługuje wyłącznie wynagrodzenie należne za usługi faktycznie i należycie wykonane do dnia rozwiązania Umowy.

**§ 7. Kary Umowne**

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania obowiązków wynikających z niniejszej umowy przez Wykonawcę, zobowiązuje się on do zapłaty na rzecz Zamawiającego kar umownych w wysokości:

a) 500 zł za każdy dzień opóźnienia w realizacji Zgłoszenia, przekraczający maksymalny czas reakcji określony w § 3 pkt 6 niniejszej umowy;

b) 2 000 zł za niewykonanie lub nienależyte wykonanie innych obowiązków wynikających z umowy, w przypadku gdy opóźnienie trwa dłużej niż 7 dni roboczych od dnia powiadomienia Wykonawcy o wykrytym uchybieniu;

d) W przypadku opóźnienia w udostępnieniu Zamawiającemu systemu obsługi zgłoszeń (Helpdesk) spełniającego wymagania określone w Umowie oraz w Opisie Przedmiotu Zamówienia, Zamawiający jest uprawniony do naliczenia Wykonawcy kary umownej w wysokości 100 zł (słownie: sto złotych) za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia. Kara umowna naliczana jest od dnia następującego po dniu, w którym upłynął termin udostępnienia systemu, do dnia faktycznego udostępnienia systemu spełniającego wszystkie wymagania Umowy.

e) 500 zł za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia w usunięciu Awarii lub Błędu Normalnego ponad terminy określone w § 3a Umowy.

1. Łączna wysokość kar umownych nie może przekroczyć 30% wynagrodzenia Wykonawcy brutto. Niezależnie od kar wskazanych powyżej, Strony zastrzegają sobie możliwość dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, jeśli wysokość poniesionej szkody przekracza wartość zastrzeżonych kar umownych.

**§ 8. Ochrona danych osobowych**

1. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zamawiający powierzy Wykonawcy przetwarzanie wszelkich rodzajów danych osobowych przetwarzanych w systemie informatycznym Zamawiającego przy użyciu oprogramowania, w zakresie określonym szczegółowo w dokumentacji technicznej oprogramowania (umieszczonej w wersji elektronicznej na serwerze wykonawcy), jednak wyłącznie w zakresie ich opracowania, utrwalania i przechowywania na podstawie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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), zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”.
2. Szczegółowe warunki powierzenia o którym mowa w ust. 1, w tym przedmiot i czas trwania przetwarzania, charakter i cel przetwarzania, rodzaj danych osobowych oraz kategorie osób, których dane dotyczą, obowiązki i prawa Wykonawcy i Zamawiającego są ustalone w umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**§ 9 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieunormowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Zmiana niniejszej umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Ewentualne spory pomiędzy Stronami mogące w przyszłości wyniknąć z zapisów niniejszej umowy, lub z nią związane, Strony rozstrzygać będą polubownie na drodze negocjacji. Jeżeli jednak negocjacje nie doszły do skutku lub też nie dały spodziewanego rezultatu do rozpoznania sporu będzie sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
4. Integralną części umowy stanowią następujące załączniki:
5. Załącznik Nr 1 – Wykaz modułów oprogramowania firmy Asseco Poland S.A. objętych opieką serwisową;
6. Załącznik nr 2 – Wykaz osób uprawnionych do zgłaszania interwencji serwisowych w jednostce Zamawiającego.
7. Załącznik nr 3 - Procesy Krytyczne w Okresach Krytycznych
8. Formularz oferty
9. Zapytanie ofertowe z dnia 19.01.2026 r.
10. Opis przedmiotu Zamówienia
11. Formularz cenowy
12. Umowa powierzenia danych
    1. Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach - po jednym dla każdej ze Stron.

|  |  |
| --- | --- |
| **Zamawiający** | **Wykonawca** |
| **………………………………………..** | **………………………………………….** |

**Załącznik nr 1**

**Wykaz modułów oprogramowania**

**firmy Asseco Poland S.A. objętych opieką serwisową**

|  |  |
| --- | --- |
| **Lp.** | **Moduł** |
| 1. | Finanse-Księgowość |
| 2. | Rachunek Kosztów |
| 3. | Rejestr Sprzedaży |
| 4. | Rejestr Zakupów |
| 5. | Kalkulacja Kosztów Leczenia |
| 6. | Wyposażenie |
| 7. | Elektroniczna Inwentaryzacja\* |
| 8. | Zarządzanie Dokumentacją Medyczną AMMS |
| 9. | Apteka |
| 10. | Apteczka oddziałowa |
| 11. | Ruch chorych |
| 12. | Zlecenia |
| 13. | Dokumentacja formularzowa |
| 14. | Punkt pobrań |
| 15. | Gospodarka Materiałowa |
| 16. | Płace |
| 17. | Kadry |
| 18. | Grafiki |
| 19. | Laboratorium |
| 20. | Obsługa Sprzedaży |
| 21. | Przychodnia-Rejestracja |
| 22. | Przychodnia-Gabinet Lekarski |
| 23. | Przychodnia-Medycyna Pracy |
| 24. | Przychodnia-Gabinet Zabiegowy |
| 25. | Przychodnia-Statystyka |
| 26. | Przychodnia-Rehabilitacja |
| 27. | Pracownia Diagnostyczna |
| 28. | Kasa |
| 29. | Wycena Kosztów Normatywnych |
| 30. | Środki Trwałe |
| 31. | Interfejs RIS-HIS |
| 32. | Blok Operacyjny AMMS |
| 33. | Repozytorium EDM |
| 34. | eSkierowania |
| 35. | eZLA |
| 36. | Zdarzenia Medyczne |
| 37. | Karta Uodpornień i integracja z e-Kartą szczepień w P1 |
| 38. | Asystenci medyczni |
| 39. | Integracja z Centralną e-Rejestracją |
| 40. | Platformy integracyjne i procesy wymiany |
| 41. | System udostępniania wyników badań laboratoryjnych |

#### Załącznik Nr 2

Wykaz osób uprawnionych do zgłaszania interwencji serwisowych i potwierdzania należytego wykonania usługi opieki serwisowej w jednostce Zamawiającego

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Dostęp do SRZ\*** | **Imię i nazwisko** | **Stanowisko** | **Moduł** |
| 1. | Tak | Ryszard Majcher | Kierownik Działu Informatyki | Wszystkie moduły |
| 2. | Tak | Ireneusz Kozek | Informatyk | Wszystkie moduły |
| 3. | Tak | Marek Baran | Informatyk | Wszystkie moduły |

SRZ – System Rejestracji Zgłoszeń

**Załącznik Nr 3**

**Procesy Krytyczne w Okresach Krytycznych**

|  |  |
| --- | --- |
| Proces będący Krytycznym | W okresie będącym Okresem Krytycznym |
| Naliczanie i wypłaty list płac:  - lista podstawowa  - lista UC  - lista dodatkowa | 5-9 każdego miesiąca  6-10 każdego miesiąca  6-10 każdego miesiąca |
| Księgowanie płac | 4 dni robocze poprzedzające 10 każdego miesiąca |
| Tworzenie raportów do GUS | Na 2 dni robocze poprzedzające terminy wymagane ustawowo |
| Składanie deklaracji wymaganych przepisami prawa  Deklaracja ZUS | Cztery dni robocze poprzedzające 10 każdego miesiąca |
| Zamykanie miesiąca FK-Koszty:  - Księgowanie dokumentów  - rozliczanie kosztów | Cztery dni robocze poprzedzające 20-go każdego miesiąca |
| Tworzenie i wysłanie deklaracji Vat7 i JPK V7M | Cztery dni robocze poprzedzające 25-go każdego miesiąca |
| Przygotowanie e - deklaracji do wysłania do KRS | Cztery dni robocze poprzedzające 31 marca |
| Raporty GUS | Cztery dni robocze przed ustawową datą sprawozdawczości |
| Deklaracje POZ | 3-7 każdego miesiąca |
| Eksport świadczeń do NFZ, sprawozdania POZ, faktury NFZ | 6-10 każdego miesiąca |