# UMOWA SERWISOWA nr ZP.271.29.2023

zawarta w dniu ………………………… r. w Choszcznie, pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Choszcznie** z siedzibą w Choszcznie przy ul. Niedziałkowskiego 4A, 73-200 Choszczno, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy Szczecin – Centrum w Szczecinie XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000009766, posiadającym REGON: 210373543, NIP: 594-12-48-545,

którego reprezentuje: Stanisław Gacek - Dyrektor Zakładu

kontrasygnata: Mirosław Sitek – Główny Księgowy

zwanym dalej **"Zamawiającym”**

a:

……………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

zwanym dalej „**Wykonawcą”.**

# § 1

Przedmiotem umowy jest wykonanie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług informatycznych szczegółowo określonych w załączniku nr 1 do umowy.

# § 2

W celu wykonania niniejszej umowy strony zobowiązują się ściśle współpracować mając na względzie najbardziej efektywną realizację niniejszej umowy, z zasadami uczciwego obrotu gospodarczego i z zasadami etyki zawodowej dbając jednocześnie o dobre imię drugiej strony.

# § 3

1. Zamawiający w celu wykonania umowy zapewni Wykonawcy:
	1. niezbędne do realizacji umowy warunki techniczne i organizacyjne, a w szczególności:
		1. udostępnienie Wykonawcy pomieszczeń, w których będą wykonywane prace będące przedmiotem niniejszej umowy,
		2. udostępnienie wszelkich informacji i wyjaśnień w niezbędnym zakresie, w tym haseł dostępowych do urządzeń i serwerów, oraz udostępnienie pomieszczeń za sprzętem komputerowym w szczególności serwerowni i punktów dystrybucyjnych sieci komputerowej, w celu wypełnienia obowiązków określonych umową,
		3. zaznajomienie Wykonawcy ze strukturą organizacyjną jednostki, systemem obiegu dokumentów oraz udzielenie wszelkich innych koniecznych do zrealizowania umowy informacji dotyczących działalności jednostki,
		4. potwierdzania wykonywania prac przez pracowników Wykonawcy,
	2. jak najkorzystniejsze warunki realizacji umowy oraz wykona wszelkie niezbędne czynności, w terminach uzgodnionych, w sposób umożliwiający prawidłową realizację postanowień umowy przez Wykonawcę. Jeżeli Zamawiający nie wykona czynności w uzgodnionych terminach i tym samym zrealizowanie umowy nie będzie możliwe lub znacznie utrudnione, Wykonawca jest uprawniony do stosownego przesunięcia uzgodnionych terminów wykonywania prac.
	3. w szczególności Zamawiający zobowiązuje się do sporządzania regularnych (codziennych) kopii bezpieczeństwa danych systemów wyszczególnionych w zał. nr 1 zainstalowanego na serwerze Zamawiającego w trakcie wykonywania niniejszej umowy poprzez mechanizm automatycznej kopii uruchomiony na serwerze.
	4. bezpośredni dostęp do swojej platformy sprzętowo – systemowej za pomocą zdalnej transmisji danych, łączem szyfrowanym tzw. bezpiecznym poprzez sieć Internet z użyciem własnych urządzeń i oprogramowania klienckiego.
	5. wszelkie materiały eksploatacyjne, części zamienne i podzespoły potrzebne do realizacji niniejszej umowy na pisemny wniosek Wykonawcy.
	6. „Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, których administratorem jest Zamawiający.

# § 4

Przekazanie przez Zamawiającego Wykonawcy sprzętu i oprogramowania w celach serwisowych nastąpi protokołem przekazania podpisanym przez Wykonawcę i Zamawiającego.

# § 5

Wykonawca w celu wykonania umowy zobowiązany jest w ramach godzin określonych w § 7 ust. 1:

1. prowadzić pracę w sposób nie kolidujący z działalnością leczniczą Zamawiającego, z priorytetem dobra pacjentów,
2. informować Zamawiającego o wyłączeniach urządzeń w celu przeprowadzenia planowanych przeglądów, z jednodniowym wyprzedzeniem. W przypadku stanowisk komputerowych Wykonawca powiadomi użytkownika z 2 godzinnym wyprzedzeniem, w formie telefonicznej,
3. wykonywać pracę z należytą starannością, w sposób zapewniający bezpieczeństwo użytkownikom i obsłudze,
4. wykonywać usługi serwisowe w siedzibie Zamawiającego lub zdalnie w dni robocze w godzinach od 8.00 do

16.00 oraz w przypadku awarii paraliżującej pracę systemu do momentu jej usunięcia lub wyczerpania wszystkich możliwych czynności związanych z usunięciem tej awarii,

1. weryfikować raz w miesiącu poprawność działania mechanizmu automatycznej kopii działającego na serwerze Zamawiającego,
2. przyjmować zgłoszenia w dni robocze w godzinach od 08.00 do 16.00 pod adresem email: ……………………….., dedykowanym formularzu on-line lub alternatywnie w przypadku braku dostępu Zamawiającego do sieci Internet pod numerem telefonu ………………………………..
3. lista osób wyłącznie uprawnionych ze strony Zamawiającego do zlecania prac / wysyłania zgłoszeń określona jest w zał. nr 2 do umowy. Tylko zgłoszenia od wskazanych na ww. załączniku osób będą przez Wykonawcę przyjmowane i realizowane. Zamawiający jednocześnie oświadcza, że zlecenia prac / zgłoszenia wysłane przez wskazane w zał. nr 2 do umowę osoby stanowią zamówienie do ich realizacji w przypadku wystąpienia godzin dodatkowo płatnych.

# § 6

1. Zamawiający dokonuje zgłoszenia o awarii lub potrzebie interwencji w formie, która skutecznie zostanie powzięta przez Wykonawcę, w sposób przez niego wskazany w § 5 pkt 6 niniejszej umowy.
2. Zamawiający zgłaszając awarię systemu informatycznego lub potrzebę interwencji objętej usługą zobowiązany jest określić okoliczność jej powstania oraz zaznaczyć pilność naprawy.
3. Wykonawca przystępuje do usuwania awarii systemów lub interwencji objętych usługą w godzinach pracy serwisu bez zbędnej zwłoki od chwili powzięcia informacji, z uwzględnieniem pierwszeństwa zgłoszeń i stopnia awarii zgodnie z poniższymi zasadami:
	* reakcja na zgłoszenia awarii krytycznej (awaria krytyczna: awaria powodująca całkowite zatrzymanie systemu lub brak możliwości pracy w systemie co najmniej 50% wszystkich aktywnych użytkowników) w godzinach od 08.00 do 16.00, przystąpienie do prac mających na celu jej usunięcie w przeciągu do 4 godzin od czasu zgłoszenia awarii,
	* reakcja na pozostałe zgłoszenia w godzinach od 08.00 do 16.00, przystąpienie do prac mających na celu usunięcie błędu w przeciągu 48 godzin od czasu zgłoszenia.

4. W wypadku awarii krytycznej (zgodnie z §6 ust. 3) poza godzinami pracy serwisu (dni wolne/świąteczne lub
 godziny od 16.00 do 08.00), Wykonawca przystąpi do usuwania skutków awarii w ciągu 4 godzin od
 telefonicznego zgłoszenia liczonego od pierwszego dnia roboczego, następującego po dniach

 wolnych/świątecznych lub godzinach nieczynnego serwisu (godziny od 16.00 do 08.00).

 5. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu następujące kary umowne:

5.1. w wysokości 20 zł za każdą godzinę opóźnienia w reakcji na zgłoszenie awarii krytycznej,

5.2. w wysokości 10 zł za każdą godzinę opóźnienia w reakcji na pozostałe zgłoszenia.

1. Zamawiający zastrzega sobie prawo do żądania odszkodowania uzupełniającego w przypadku, gdyby wielkość poniesionej szkody przewyższała wysokość zastrzeżonych kar umownych.
2. Wierzytelności z tytułu kar umownych oraz szkód, wynikających z nienależytego wykonania umowy przez Wykonawcę Zamawiający jest uprawniony do skompensowania z należnym Wykonawcy wynagrodzeniem, nawet jeśli którakolwiek z wierzytelności nie jest jeszcze wymagana. Do kompensaty dochodzi poprzez złożenie przez Zamawiającego Wykonawcy oświadczenia o dokonaniu kompensaty wraz z wyjaśnieniem podstaw powstania wierzytelności po stronie Zamawiającego. Złożenie takiego oświadczenia ma skutek dokonania zapłaty.

# § 7

1. Z tytułu wykonywania usług określonych w załączniku nr 1 punkty 1-2 (serwis informatyczny) Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za zrealizowane godziny serwisowe w wysokości ………….zł netto oraz należny podatek VAT za każdą rozpoczętą godzinę pracy. Wynagrodzenie dotyczy serwisu na miejscu lub pracy zdalnej serwisu (w przypadku uruchomienia przez Zamawiającego bezpiecznego, szyfrowanego łącza).
2. W przypadku zlecenia przez Zamawiającego prac wdrożeniowych funkcjonalności wykorzystywanych w posiadanych przez Zamawiającego modułach systemów AMMS/KSPPS bądź wdrożeniu funkcjonalności nowo zakupionych przez Zamawiającego modułów systemów AMMS/KSPPS:
3. Wykonawca przedstawi harmonogram prac wdrożeniowych wraz ze szczegółową informacją dotyczącą ich czasochłonności,
4. Po akceptacji harmonogramu przez Zamawiającego Wykonawca przystąpi do realizacji,
5. Prace rozliczane będą stawką …………. zł netto za każdy osobodzień pracy konsultanta Wykonawcy (1 osd = 6rbh) na podstawie podpisanych przez Zamawiającego protokołów odbioru.
6. Za prace realizowane poza godzinami pracy serwisu określonymi w § 5 pkt 6 Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w kwocie ………….zł netto oraz należny podatek VAT za każdą rozpoczętą godzinę pracy.
7. Za dojazdy do siedziby Zamawiającego poza granice miasta……………… Wykonawca otrzyma zapłatę w kwocie ……….. złote netto za km oraz należny podatek VAT, za każdy przejechany kilometr.
8. Zamawiający jest zobowiązany zapłacić Wykonawcy opłatę określoną w § 7 ust. 1-7 w terminie 14 dni od daty dostarczenia do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej w ostatnim dniu miesiąca faktury VAT. Podstawą wystawienia faktury jest zaakceptowany przez Zamawiającego protokół wykonania robót.
9. Okresem rozliczeniowym, z zastrzeżeniem ust. 3, jest miesiąc kalendarzowy.
10. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
11. W przypadku opóźnień w płatnościach Wykonawcy przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych za opóźnienie.
12. Zamawiający planuje przeznaczyć:
	1. na usługi będące przedmiotem niniejszej umowy w zakresie prac serwisowych określonych w § 7 ust. 1: 90 godzin, co odpowiada kwocie ……… zł netto oraz należny podatek VAT.
	2. na usługi wdrożeniowe będące przedmiotem niniejszej umowy w zakresie określonym w § 7 ust. 2:
13. osobodni, co odpowiada kwocie netto w wysokości ……….. zł netto oraz należny podatek VAT.
14. Maksymalna wysokość zobowiązań Zamawiającego wobec Wykonawcy wynikająca z realizacji niniejszej umowy nie przekroczy kwoty ………. zł brutto.

# § 8

1. Umowa zostaje zawarta na okres od 01.08.2023r. do 31.07.2024r. lub do dnia, w którym łączne wynagrodzenie wynikające z niniejszej umowy osiągnie pułap 129 900,00 zł netto.
2. Wykonawca ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
	1. Zamawiający nie dokona w terminie 30 dni od upływu terminu płatności zapłaty minimum 50% kwoty należnej z tytułu wystawionych faktur,
	2. Zamawiający dopuści się istotnego naruszenia innych postanowień umowy i nie dokona naprawy takiego naruszenia w ciągu 30 dni od otrzymania od Wykonawcy pisemnego zawiadomienia o takim naruszeniu,
	3. Zamawiający zostanie postawiony w stan upadłości lub też stanie się niezdolny do zapłaty swojego zadłużenia.
3. Wykonawca uprawniony jest do rozwiązania umowy w razie braku współdziałania w jej realizacji ze strony Zamawiającego, które uniemożliwi Wykonawcy wywiązanie się z przyjętych w umowie zobowiązań. W razie stwierdzenia braku takiego współdziałania ze strony Zamawiającego, Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o stwierdzeniu uchybień wraz z ich uzasadnieniem i wezwie Zamawiającego do usunięcia ich skutków w terminie 30 dni. Brak takiego współdziałania przez Zamawiającego zwalnia Wykonawcę z

odpowiedzialności wynikającej z postanowień umowy, w zakresie w jakim jest to związane z brakiem współdziałania. Po bezskutecznym upływie tego terminu umowa ulega rozwiązaniu.

1. Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:
	1. Wykonawca dokona istotnego naruszenia postanowień umowy i nie dokona naprawy takiego naruszenia w terminie 30 dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia o takim naruszeniu,
	2. Wykonawca zostanie postawiony w stan upadłości.
2. Każda ze stron może rozwiązać umowę z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
3. Rozwiązanie umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Rozwiązanie umowy z winy Zamawiającego nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty za wykonaną przez Wykonawcę usługę do dnia rozwiązania umowy.
5. W wypadku rozwiązania umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu protokolarny spis oddanego do użytkowania Wykonawcy sprzętu i oprogramowania oraz materiałów eksploatacyjnych, części zamiennych i podzespołów jakie zostały przekazane Wykonawcy a nie zostały zużyte w trakcie realizacji umowy.
6. W przypadku wynoszącego co najmniej 30 dni opóźnienia Zamawiającego w zapłacie dowolnej części wynagrodzenia Wykonawcy w stosunku do terminów określonych w §7 Wykonawca może - niezależnie od innych uprawnień wynikających z niniejszej umowy i przepisów prawa, po uprzednim pisemnym poinformowaniu o opóźnieniach w płatnościach, wstrzymać się z realizacją wszystkich pozostałych świadczeń przewidzianych niniejszą umową do czasu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych należności. Wstrzymanie wykonywania niniejszej umowy następuje poprzez powiadomienie Zamawiającego i nie powoduje dla Wykonawcy żadnych negatywnych konsekwencji prawnych. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku przekazania Zamawiającemu wszelkich danych potrzebnych do dalszej pracy w tym haseł dostępowych.

# § 9

Umawiające się strony będą utrzymywać w poufności wobec osób trzecich wszelkie informacje uzyskane przez nie w trakcie ich współpracy, a zwłaszcza informacje handlowe i techniczne, jak również procedury dotyczące oprogramowania i technik działania Wykonawcy. Poufnego charakteru nie ma wiedza znajdująca się w obiegu publicznym.

# § 10

1. Żadna ze stron nie odpowiada za jakikolwiek przypadek niewykonania lub zwłoki w wykonaniu swoich zobowiązań wynikających z umowy, powstałych w wyniku zaistnienia siły wyższej, za którą strony uważają w szczególności zalanie, pożar, awarię instalacji elektrycznej i sieci komputerowej, awarię urządzeń komputerowych, włamanie, atak hakerski, a także utratę danych (w tym również spowodowaną włamaniem bądź atakiem hakerskim), a także okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za skutki korzystania z oprogramowania firmy Asseco, w szczególności w warunkach nieprawidłowej pracy systemu spowodowanej wadami sprzętu, ingerencji w system przez osoby nieuprawnione oraz utratę danych (brak archiwizacji).
3. Odpowiedzialność Wykonawcy wynikająca z zawarcia i wykonywania umowy jest ograniczona i kształtować się będzie zgodnie z poniższymi postanowieniami:
	1. Wykonawca odpowiada za szkody spowodowane z winy umyślnej lub niedbalstwa.

# § 11

1. W razie sporu pomiędzy Stronami na tle wykonywania umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową, Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności w drodze negocjacji.
2. W sprawach spornych strony mogą zwrócić się do sądu powszechnego w Szczecinie.

# § 12

1. Zmiana postanowień umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Załącznik nr 1 do umowy stanowi jej integralną część.

# § 13

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego.

# § 14

1. Umowa wchodzi w życie z dniem 01.08.2023 r.
2. Umowę sporządzono w (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy.

Zamawiający Wykonawca

…………………………… ………………………………

…………………………… ………………………………

ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY NR ZP.271.29.2023

Wykonawca zapewni wsparcie serwisowe w zakresie następujących czynności:

* 1. Serwis serwerowej infrastruktury informatycznej Zamawiającego wraz z systemem AMMS/KSPPS:
		1. Administracja i zarządzanie systemem bazodanowym Oracle,
		2. Administracja i zarządzanie serwerami aplikacyjnymi JBoss,
		3. Administracja i zarządzanie serwerami wirtualnymi Platformy Integracyjnej,
		4. Instalacja i konfiguracja systemu AMMS na wskazanych przez Zamawiającego stacjach roboczych w zakresie posiadanej przez Zamawiającego licencji.
		5. Konfiguracja systemu AMMS funkcjonującego u Zamawiającego.
		6. Instalacja aktualizacji systemu AMMS w ramach posiadanej przez Zamawiającego licencji.
		7. Pomoc użytkownikom w obsłudze wszystkich użytkowanych przez Zamawiającego modułów/elementów systemu AMMS.
		8. Konsultacje uzupełniające przy stanowiskach pracy użytkownika, w tym poprzez zdalne połączenie.
	2. Wsparcie w zakresie rozwoju IT.

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY NR ZP.271.29.2023

Lista osób uprawnionych do zlecenia prac / wysyłania zgłoszeń ze strony Zamawiającego:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| # | Imię | Nazwisko | E-mail | Tel. kom. |
| 1 | Andrzej | Carewicz | admin@spzozchoszczno.pl | 0957658763 |
| 2 | Filip | Banaszek | fbanaszek@spzozchoszczno.pl | 0957658763 |
| 3 |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |