

UMOWA
NA OBJĘCIE OPIEKĄ SERWISOWĄ ZINTEGROWANEGO SYSTEMU
INFORMATYCZNEGO INFOMEDICA WRAZ Z OPROGRAMOWANIEM
BAZODANOWYM
(PROJEKT UMOWY)

zawarta w dniu r. w Krakowie pomiędzy

Szpitałem Specjalistycznym im. Stefana Żeromskiego Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Krakowie, 31- 913 Kraków, os. Na Skarpie 66, wpisanym do Rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji, publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa – Śródmieścia, XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000035552, NIP: 678-26-80-028, REGON: 000630161, zwanym dalej „Zamawiającym”, w imieniu i na rzecz którego działa :

lek. med. Andrzej Ślęzak - Dyrektor Szpitala

a

..... wpisana dopod numerem KRS, NIP:, REGON:, zwaną dalej „Wykonawcą”, w imieniu na rzecz której działa/ją:

.....

.....

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Zawarcie umowy następuje w wyniku udzielenia zamówienia publicznego na „**Objęcie opieką serwisową Zintegrowanego Systemu Informatycznego InfoMedica wraz z oprogramowaniem bazodanowym**” (ZP 26/08) po przeprowadzeniu postępowania w trybie przetargu nieograniczonego zgodnie z dyspozycją art. 39 i nast. ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tekst jednolity Dz. U. z 2007 r. Nr 223, poz. 1655).
2. Przedmiotem umowy jest objęcie opieką serwisową oprogramowania aplikacyjnego InfoMedica produkcji firmy ABG S.A. wraz z obsługą serwisową serwera baz danych.
3. Oferta Wykonawcy z dnia stanowi integralną część umowy.
4. Wykonawca oświadcza, że jest uprawniony do dystrybucji oprogramowania InfoMedica oraz do świadczenia usług informatycznych objętych niniejszą umową (instalacji, wdrażania, serwisowania oprogramowania InfoMedica i szkolenia użytkowników tego oprogramowania) na podstawie certyfikatów uzyskanych przez pracowników Wykonawcy.
5. Wartość umowy brutto wynosi zł (słownie:

§ 2

Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca wyznacza osobę odpowiedzialną za realizację całości niniejszej umowy:
Osobą tą jest:
tel.:
e-mail:
W przypadku zmiany osoby odpowiedzialnej Wykonawca poinformuje o tym Zamawiającego z odpowiednim wyprzedzeniem.

2. W ramach opieki serwisowej Wykonawca zapewnia:
 - a) instalowanie i wdrażanie aktualnych wersji oprogramowania objętego niniejszą umową;
 - b) pomoc w usunięciu awarii oprogramowania objętego niniejszą umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych. Zgłoszenie awarii przyjmowane jest na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 do niniejszej umowy;
 - c) weryfikacja integralności baz danych;
 - d) bieżące optymalizowanie konfiguracji oprogramowania, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
 - d) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych na odpowiednich nośnikach;
 - e) doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania objętego niniejszą umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
 - f) prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
 - g) w ramach obsługi telefonicznej (hot-line) i internetowej Zamawiający może zgłosić pytania na temat używanych produktów, zwłaszcza oprogramowania. Obsługa telefoniczna ma na celu pomoc przy rozwiązywaniu bieżących problemów użytkowników objętych umową.
 - h) przeszkolenie pracowników zamawiającego w przypadku wprowadzania nowych funkcji oprogramowania InfoMedica.
3. Opieka serwisowa może być świadczona zdalnie za pomocą łączy lub w siedzibie Zamawiającego.
4. Świadczenie opieki serwisowej odbywać się będzie w godzinach od 8.00 do 16.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Czas reakcji serwisu na pisemne zgłoszenie wynosi(max.24) godzin. Wizyty serwisowe w przypadku konieczności interwencji w siedzibie Zamawiającego odbywać się będą w ciągu (max.48) godzin od momentu pisemnego potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
5. Zgłoszenia Zamawiającego będą obsługiwane według następujących zasad:
 - a. w celu zgłoszenia błędu oprogramowania aplikacyjnego lub awarii systemowej, w tym awarii serwera wymagającej obsługi serwisowej serwera baz danych, Zamawiający wypełnia formularz, którego wzór stanowi **Załącznik nr 1** do niniejszej umowy w postaci:
 - pisemnej (doręczenie faksem: +48) zawierającej podpis pracownika Zamawiającego wskazanego w § 3 ust. 1 lit. a. oraz
 - elektronicznej (doręczenie pocztą elektroniczną na adres e' mail: @.....).
 - b. pracownik zespołu serwisowego Wykonawcy rejestruje termin przyjęcia zgłoszenia i określa wymagane terminy reakcji w zależności od typu zgłoszenia, zgodnie z zapisami niniejszego paragrafu, pod telefonem (+48.....)
 - c. w przypadku zgłoszeń prostych (tj. zgłaszanych telefonicznie lub po konsultacji z informatykiem) pracownik zespołu serwisowego Wykonawcy udziela odpowiedzi pracownikowi Zamawiającego wskazanemu w § 3 ust. 1 lit. a. na formularzu zgłoszeniowym i odsyła do Zamawiającego;
 - d. w przypadku zgłoszeń złożonych (wymagających dłuższej analizy, tj. aktualizacji oprogramowania, aktualizacji bazy, lub wprowadzenia poprawek oprogramowania przez producenta), pracownik zespołu serwisowego Wykonawcy odsyła Zamawiającemu formularz zgłoszeniowy, na którym podaje termin udzielenia odpowiedzi oraz imię i nazwisko osoby zobowiązanej do jej udzielenia. Formularz zgłoszeniowy odsyłany jest Zamawiającemu w postaci papierowej (obligatoryjnie pocztą i faksem), oraz elektronicznej (na adres e-mail wskazany w § 3 ust. 1 a).

§ 3

Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający jest zobowiązany do zapewnienia niezbędnej współpracy z Wykonawcą w trakcie realizacji postanowień niniejszej umowy, w tym w szczególności do:
 - a) wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację całości niniejszej umowy oraz wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych tej osoby.
Osobami tymi są:
.....adres e-mail
 -adres e-mail
 - b) zapewnienia personelowi Wykonawcy lub służbom przez niego upoważnionym dostępu do systemu na czas prowadzenia czynności serwisowych w sposób umożliwiający jak najszybsze

- wykonanie usługi, uwzględniając w tym dostęp po normalnym czasie pracy jego użytkownika w uzgodnieniu z Zamawiającym;
- c) zapewnienia nadzoru autorskiego producenta oprogramowania uprawnającego do otrzymywania nowych wersji;
 - d) wykonywania czynności proponowanych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie;
 - e) wykonywanie kopii zapasowych danych w systemie (backup) po każdym dniu roboczym;
 - f) nie dokonywania samodzielnie istotnych zmian w konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest oprogramowanie objęte niniejszą umową, tj. serwera baz danych oraz serwera plików aplikacyjnych. W przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy i dokonane w ścisłym porozumieniu z Zamawiającym;
 - g) potwierdzenia podjęcia czynności w sporządzonym przez Wykonawcę protokole z wykonanej czynności serwisowej;
2. Zamawiający zobowiązany jest zapoznać Wykonawcę z obowiązującymi u Zamawiającego procedurami ochrony danych osobowych, a w szczególności dokonywać kopii zapasowych danych zgromadzonych i przetwarzanych przez oprogramowanie objęte niniejszą umową.

§ 4

Płatności

1. Za realizację opieki serwisowej będącej przedmiotem umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości zł netto miesięcznie (słownie:), powiększone o 22% VAT, łącznie miesięcznie zł brutto (słownie:).
2. Faktury za realizację przedmiotu niniejszej umowy będą wystawiane na koniec każdego miesiąca obowiązywania niniejszej umowy.
3. Wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej umowy będzie płacone Wykonawcy przez Zamawiającego przelewem na konto Wykonawcy wskazane na fakturze, na podstawie, w terminie dni (min. 30 dni) od daty doręczenia faktury Zamawiającemu.
3. Wierzytelności wynikające z niniejszej umowy nie mogą być przenoszone na osoby trzecie bez pisemnej zgody Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązuje się do zamieszczania na wystawianych przez siebie fakturach informacji o treści ust. 4.

§ 5

Okres obowiązywania umowy

1. Niniejsza umowa została zawarta na czas określony od dnia r. do dnia r.
2. Wypowiedzenie niniejszej umowy przez którąkolwiek ze Stron powinno nastąpić z 3-miesięcznym wypowiedzeniem, którego koniec przypadać będzie na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego.
3. W razie nienależytego wykonywania postanowień niniejszej umowy przez Wykonawcę pomimo wcześniejszego wezwania przez Zamawiającego do zaniechania uchybień, w szczególności w przypadku nieprzestrzegania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z postanowień § 2, Zamawiający może wypowiedzieć umowę z zachowaniem jednomiesięcznego terminu wypowiedzenia, którego koniec przypadać będzie na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego.
4. W przypadku powzięcia wiadomości o utracie lub ograniczeniu zdolności świadczenia przez Wykonawcę usługi, a w szczególności o utracie lub ograniczeniu uprawnień, o których mowa w § 1 ust. 4 niniejszej umowy, Zamawiającemu przysługuje prawo rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym.
5. W razie nienależytego wykonywania postanowień niniejszej umowy przez Zamawiającego pomimo wcześniejszego wezwania przez Wykonawcę do zaniechania uchybień, w szczególności w razie nieprzestrzegania przez Zamawiającego postanowień § 3 umowy, Wykonawca może wypowiedzieć z zachowaniem miesięcznego terminu wypowiedzenia, którego koniec przypadać będzie na ostatni dzień miesiąca kalendarzowego.

§ 6

Ograniczenie odpowiedzialności

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone podczas i w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, nie ponosi jednak odpowiedzialności za szkody:
 - a) wynikające z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania oprogramowania, związanych z nieprawidłowym korzystaniem z oprogramowania przez Zamawiającego;
 - b) wywołane korzystaniem z oprogramowania przez osoby nieupoważnione;
 - c) wywołane dokonywaniem modyfikacji oprogramowania przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
 - d) wywołane udostępnieniem hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących Zamawiającego względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez Zamawiającego lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług;
 - e) spowodowane wadliwym działaniem sieci telekomunikacyjnej;
 - f) spowodowane nieprawidłowym działaniem lub brakiem działania oprogramowania osób trzecich, komunikującego się z oprogramowaniem Wykonawcy.
2. Wykonawca nie odpowiada za treść i integralność danych otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego.

§ 7

Kary umowne

1. W przypadku nieterminowego wykonywania przez Wykonawcę usług będących przedmiotem niniejszej umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu za każdy dzień zwłoki w dotrzymaniu terminów ustalonych w § 2 ust. 4 lub na podstawie § 2 ust. 5 lit. d umowy karę umowną w wysokości 1 % wartości faktury, o jakiej mowa w § 4 ust. 1 i 2 umowy, z miesiąca poprzedzającego miesiąc, w którym miała miejsce okoliczność uzasadniająca naliczenie kary umownej.
2. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wartości umowy brutto, o której mowa w § 1 ust. 5 umowy, w przypadku rozwiązania umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania przenoszącego wartość zastrzeżonej kary umownej na zasadach ogólnych.

§ 8

Zmiany umowy

Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

§ 9

Ochrona tajemnicy przedsiębiorstwa

Strony niniejszej umowy zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie przekazywania osobom trzecim informacji o warunkach niniejszej umowy oraz wszelkich danych dotyczących przedsiębiorstwie drugiej Strony umowy, jak również jej klientach, na zasadach określonych w ustawie o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, o ile informacji takie nie są powszechnie znane lub Strona nie uzyskała uprzednio pisemnej zgody drugiej Strony umowy.

§ 10

Zapis na sąd właściwy

1. Wszelkie spory mogące wyniknąć między stronami w związku z realizacją umowy będą rozstrzygane przez sąd miejscowo właściwy dla Zamawiającego.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie właściwe przepisy prawa, w tym przepisy Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo zamówień publicznych.

§ 11

Postanowienia końcowe

1. Niniejsza umowa została sporządzona w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego, a jeden dla Wykonawcy.
2. Integralną część niniejszej umowy stanowi załącznik nr 1 oraz oferta Wykonawcy wskazana w § 1 ust. 3.

Zamawiający:

.....
.....

Wykonawca:

.....
.....