

UMOWA nr ..... /.....  
**OBJĘCIA OPIEKĄ SERWISOWĄ  
OPROGRAMOWANIA KOMPUTEROWEGO INFOMEDICA  
W JEDNOSTCE OPIEKI ZDROWOTNEJ**

zawarta w dniu ..... roku pomiędzy:

*Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej Szpitalem Wielospecjalistycznym w Jaworznie* z siedzibą w Jaworznie przy ul. Chełmońskiego 28, wpisanym do KRS, pod numerem 0000080752 w Sądzie Rejonowym w Katowicach, o numerze identyfikacji podatkowej: 632-17-53-077, REGON 270641184, reprezentowanym przez.....

zwanym dalej **Zamawiającym**,  
oraz firmą

.....

.....

reprezentowaną przez

..... - .....

..... - .....

zwaną dalej **Wykonawcą**,

w wyniku przeprowadzonego postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego, zgodnie z ustawą z dnia 29 stycznia 2004r Prawo zamówień publicznych /Dz. U. Nr.19, poz. 177 z późniejszymi zmianami; tekst jednolity Dz. U. z dnia 8 czerwca 2010 r Nr 113 poz.759 z późn.zm (nr sprawy SZP.III.240/46/10/P).

o następującej treści:

**§ 1  
Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest objęcie opieką serwisową oprogramowania komputerowego produkcji Info Medica, wymienionego w siwz oraz serwis i wsparcie techniczne dla serwerów baz danych związanych z aplikacją infomedica, zainstalowanego w jednostce organizacyjnej Zamawiającego.

**§ 2  
Zobowiązania Wykonawcy**

1. W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zapewnia:

a) realizację wszystkich zapisów Przedmiotu Umowy z § 1 Umowy,

b) serwis telefoniczny od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00i, w zakresie wszystkich usług oraz możliwość korzystania z konsultacji, możliwość całodobowej konsultacji telefonicznej w ramach pomocy w rozwiązywaniu problemów krytycznych, e-mail, numer telefonu, to:

.....  
c) udostępnienie adresu e-mail Wykonawcy, w celu przesyłania zgłoszeń pocztą elektroniczną:

d) prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności. Przyjęcie każdego zgłoszenia (bez względu na formę zgłoszenia) będzie potwierdzone przez Wykonawcę w ciągu 1 dnia roboczego, w postaci listu zwrotnego e-mail, na adres [it@szpital.jaworzno.pl](mailto:it@szpital.jaworzno.pl) W treści listu wskazana będzie osoba, odpowiedzialna za wykonywanie czynności serwisowych dot. danego zlecenia, oraz przybliżony termin zakończenia prac.

- e) Każda wizyta serwisowa winna być potwierdzona protokołem, zawierającym szczegółowy opis wykonanych prac, podpisanym przez zespół serwisu Wykonawcy oraz pracowników Zamawiającego, których prace dotyczyły. Ostatecznie protokół zatwierdza osoba wskazana w umowie, jako odpowiedzialna za nadzór i koordynację umowy ze strony Zamawiającego.
  - f) Wydelegowanie jednego pracownika do siedziby Zamawiającego w celu rozwiązywania bieżących problemów użytkowników. Wymiar czasu pracy minimum 80 godzin miesięcznie w uzgodnionych z Zamawiającym terminach.
  - g) Przeprowadzenie dla użytkowników systemu szkolenia przy każdej aktualizacji ze zmian jakie zostały wprowadzone.
2. Wykonawca zobowiązany będzie do posiadania na czas wizyt własnego komputera w siedzibie Zamawiającego, z zainstalowanym oprogramowaniem serwera baz danych – właściwego dla systemu Zamawiającego (dopuszczalny komputer typu laptop). Oprogramowanie komputera w całości powinno być własnością Wykonawcy. Komputer posłuży do bieżącego weryfikowania wszystkich zmian w bazie danych (w tym aktualizacji) zanim zostaną uruchomione w systemie Zamawiającego (nastąpi wgranie aktualnej bazy do komputera Wykonawcy i następnie zostanie przeprowadzona weryfikacja modyfikacji). Dodatkową funkcją będzie możliwość sprawdzenia przez pracowników Zamawiającego (na kopii bazy), skutków uruchomienia opcji, co do których nie mają pewności.
  3. Konserwacja oraz naprawa baz danych odbywać się będzie w siedzibie Zamawiającego. Przeniesienie kopii zapasowej dowolnej bazy danych w całości lub fragmentach, poza siedzibę Zamawiającego, będzie dopuszczalne jedynie po uprzednim wgraniu bazy na komputer mobilny Wykonawcy, a następnie po przeprowadzeniu pełnej depersonalizacji (minimum: nazwiska, imiona, numery PESEL, daty urodzenia, adresy), zweryfikowanej przez pracownika Działu Informatyki.
  4. W przypadku przekazania bazy danych Wykonawcy, na zasadach określonych w §2p.3, Wykonawca zobowiązuje się do:
    - wykorzystywania bazy danych wyłącznie w celu zdiagnozowania i usunięcia problemów zgłoszonych przez Zamawiającego,
    - nieudostępniania jakichkolwiek danych pochodzących z bazy Zamawiającego osobom trzecim a także niezwiązanym bezpośrednio z procesem rozpoznawania problemu,
    - odpowiedniego zabezpieczenia nośników oraz miejsc przechowywania bazy, zarówno w czasie transportu jak i prac serwisowych,
    - po zakończeniu procesów naprawczych – trwałego i nieodwracalnego usunięcia bazy danych oraz zniszczenia nie wymazywalnych nośników na których była przechowywana.
  5. Każde przekazanie bazy w całości lub części, będzie potwierdzone protokołem, ze szczegółowym wskazaniem na zakres przekazanych danych.
  6. Oprogramowanie (aplikacja wraz ze stałymi bibliotekami) wgrane jest lokalnie na dysk twardy serwera.
  7. Obowiązkiem Wykonawcy będzie również monitorowanie zgłoszeń w imieniu Zamawiającego do producenta oprogramowania, obejmujących błędy oprogramowania aplikacyjnego, żądania modyfikacji aplikacji, propozycji modyfikacji aplikacji, lub innych problemów/awarii objętych standardowymi procedurami nadzoru autorskiego ASSECO S.A oraz wykonywanie udostępnionych przez producenta aktualizacji. Wykonawca zobligowany będzie także do monitorowania poszczególnych spraw oraz egzekwowanie jak najszybszego rozwiązania problemu.
  8. Wykonawca zobowiązany jest do nieujawniania osobom trzecim jakichkolwiek informacji o systemie informatycznym Zamawiającego. Postanowienie to obejmuje wszystkie zagadnienia związane zarówno z posiadaniem przez Zamawiającego sprzętem jak i oprogramowaniem.
  9. W przypadku awarii serwera (dot. awarii oprogramowania) lub bazy, uniemożliwiającej pracę, Wykonawcę obowiązuje czas reakcji oraz naprawy – do 1 dnia roboczego w godzinach pracy Działu Informatyki.

10. W przypadku problemów użytkowych, czas reakcji wynosi do 2 dni roboczych. Przez reakcję należy rozumieć konsultację telefoniczną (lub e-mail), z której wyniknie diagnoza lub usunięcie problemu, lub wizytę serwisową w siedzibie Zamawiającego.

### **§ 3 Zobowiązania Zamawiającego**

1. Zamawiający jest zobowiązany do:
- a) wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za nadzór i koordynację całości niniejszej Umowy, osobą tą jest: Kierownik Działu Informatyki – mgr Marcin Zemła.
  - b) wykonywania czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu;
  - c) informowania Wykonawcy o dokonywaniu zmian w konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest oprogramowanie objęte niniejszą Umową.
  - d) prowadzenia rejestru kontaktów z Wykonawcą realizującym obsługę serwisową, obejmującego w szczególności rozmowy telefoniczne, wysłane faksy, listy elektroniczne i pisma, zmiany konfiguracji oprogramowania oraz wykonane czynności;

### **§ 4 Płatności**

1. Za realizację przedmiotu niniejszej Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy miesięcznie kwotę brutto w wysokości .....słownie:  
.....
2. Faktury za realizację przedmiotu niniejszej Umowy będą wystawiane raz w miesiącu, po zakończeniu miesiąca objętego daną fakturą.
3. Wszystkie należności zostaną zapłacone przez Zamawiającego przelewem na konto Wykonawcy \_\_\_\_\_, w terminie 30 dni od daty otrzymania odpowiednich faktur (z zastosowaniem postanowień §4 p.2).
4. Za dzień zapłaty uznaje się datę obciążenia rachunku bankowego zamawiającego.
5. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania odpowiednich faktur bez podpisu odbiorcy.

### **§ 5 Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa została zawarta na czas określony tj. od ..... r. do 31.12.2011 r.
2. W przypadku naruszenia postanowień § 2, Zamawiający ma prawo do wypowiedzenia Umowy w czasie 14 dni od dnia stwierdzenia tego naruszenia.
3. Termin wypowiedzenia wynosi 3 miesiące.
4. W takiej sytuacji płatność zostanie naliczona proporcjonalnie za ilość dni świadczonych usług w danym okresie rozliczeniowym.

### **§ 6 Odpowiedzialność**

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub niewykonywanie obowiązków określonych w § 2 niniejszej Umowy w wysokości:
- a) W przypadku, o którym mowa w § 2 - 2% wartości miesięcznego wynagrodzenia określonego w § 4 pkt 1 za każdy dzień zwłoki,
  - b) za nienależyte wykonanie obowiązków określonych w § 2 niniejszej Umowy w wysokości - 5% wartości miesięcznego wynagrodzenia określonego w § 4 pkt 1.
- Zamawiający, w przypadku nie wywiązania się z obowiązków wynikających z § 3 niniejszej umowy zapłaci Wykonawcy karę umowną w wysokości 2% wartości miesięcznego wynagrodzenia określonego w § 4 pkt 1.
2. Zamawiający może żądać od wykonawcy odszkodowania przekraczającego wysokość kar umownych do wysokości szkody rzeczywistej.

3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- a) treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
  - b) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania oprogramowania związane z nieprawidłowym korzystaniem z oprogramowania;
  - c) korzystaniem z oprogramowania przez osoby nieupoważnione;
  - d) dokonywaniem modyfikacji oprogramowania przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
  - e) udostępnienie 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;
  - f) wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej i informatycznej;
  - g) nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania osób trzecich, komunikującego się z oprogramowaniem Wykonawcy;
4. Zamawiający zobowiązany jest zapoznać Wykonawcę z obowiązującymi u Zamawiającego procedurami ochrony danych osobowych, a w szczególności dokonywać kopii zapasowych zgromadzonych i przetwarzanych danych.
5. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia przetwarzania danych zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych, ustawie o prawach pacjenta i Rzeczniku Praw Pacjenta.

6. Wykonawca nie odpowiada za błędne działanie lub szkody wyrządzone przez oprogramowanie o ile wykaże iż wadliwe działanie i powstałe szkody nie nastąpiły z nienależytego wykonania serwisu przez wykonawcę

## **§ 7**

### **Zmiany Umowy**

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

## **§ 8**

### **Rozstrzygnięcie sporów**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. nr 24, poz.83).

## **§ 9**

### **Postanowienia końcowe**

- 1. Specyfikacja Zamówienia stanowi integralną część Umowy.
- 2. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**Zamawiający:**

**Wykonawca:**