

## PROJEKT UMOWY

W dniu ..... r. pomiędzy **Niepublicznym Zakładem Opieki Długoterminowej p.w. „Szpital św. Jerzego” w Lubawie**, ul. Grunwaldzka 11, 14-260 Lubawa, w imieniu której działa: **s. Ewa Markowska – Dyrektor NZOD w Lubawie**,

a  
firmą:.....  
reprezentowaną przez: .....  
zwanym w treści umowy „**Wykonawcą**”

zwane w treści Umowy łącznie „Stronami”, a każda z nich osobna „Stroną”.  
zawarta została Umowa o następującej treści:

### §1. Definicje

Strony odpowiednio przyjmują, iż w dalszej części Umowy poniższe terminy oznaczać odpowiednio będą:

- 1) **Dni Robocze** – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy i dni wolnych u Zamawiającego;
- 2) **Protokół Odbioru Przedmiotu Umowy** – dokument potwierdzający prawidłową realizację przedmiotu Umowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do Umowy;
- 3) **System** –system informatyczny o funkcjonalnościach i parametrach, o których mowa w treści Załącznika nr 1 do Umowy oraz sprecyzowanych lub zmodyfikowanych w trakcie analizy przedwdrożeniowej, a także zgodnych z uzgodnieniami udokumentowanymi w trakcie realizacji Umowy;
- 4) **ZSI, System ZSI System** - wszelkie Oprogramowanie dostarczane w ramach postępowania dotyczące części białej (medycznej);
- 5) **Dokumentacja** – stworzony przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego w ramach wykonania przedmiotu Umowy zbiór dokumentów specjalistycznych (analitycznych, technicznych, użytkowych, itp.), również w wersji elektronicznej.
- 6) **Użytkownik** – pracownik Zamawiającego, który będzie lub będzie korzystał z Systemu;
- 7) **Analiza Przedwdrożeniowa** – cykl prac analitycznych i organizacyjnych, mających na celu ustalenie szczegółowego zakresu wymagań i potrzeb Zamawiającego w odniesieniu do Systemu i jego wdrożenia, w tym dotyczących wymaganych modyfikacji Systemu;
- 8) **Oprogramowanie** – wszelkie oprogramowanie komputerowe dostarczone Zamawiającemu przez Wykonawcę w ramach wykonania Umowy, którego producentem jest Wykonawca lub podmiot trzeci, niezbędne do prawidłowej pracy Systemu ZSI;
- 9) **Awaria** - oznacza zaprzestanie działania Oprogramowania lub jego części, wynikające z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca;
- 10) **Usterka** - oznacza ograniczenie działania Oprogramowania wynikające z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca;
- 11) **Godziny robocze** – 07:30-15:00;
- 12) **Zespół wykonawczy** – osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji przedmiotu Umowy

## §2.

### Przedmiot Umowy

1. W wyniku rozstrzygniętego zapytania ofertowego na dostawę szpitalnego systemu informatycznego wraz z wdrożeniem, przeszkoleniem użytkowników i serwisem gwarancyjnym w ramach realizowanego projektu pn. **„Cyfryzacja dokumentacji medycznej i wdrożenie e-usług w Niepublicznym Zakładzie Opieki Długoterminowej p.w. "Szpital św. Jerzego" w Lubawie”**. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się wykonać z należytą starannością, zgodnie z zachowaniem najwyższych standardów jakością zamówienie publiczne obejmujące:

**1.1. dostawę oraz wdrożenie ZSI - część biała (medyczna)**

**(analiza przedwdrożeniowa, instalacja, konfiguracja, parametryzacja, uruchomienie)**

**1.2. dostawę i konfigurację instancji silnika bazodanowego**

**1.3. szkolenia użytkowników systemu,**

**1.4. świadczenie usług gwarancyjnych dla wdrożonego ZSI, w tym usług serwisowych.**

2. Szczegółowy zakres przedmiotu Umowy oraz wymagania techniczne określone zostały w szczegółowym opisie przedmiotu zamówienia, stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy.

## §3.

### Obowiązki Stron

1. Każda ze Stron zobowiązuje się wykonać Umowę zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i treścią Umowy.
2. Zamawiający na wniosek Wykonawcy w terminach właściwych dla realizacji zadań, udzieli Wykonawcy wszelkich informacji i danych będących w posiadaniu Zamawiającego koniecznych dla prawidłowego zrealizowania przez Wykonawcę przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca będzie realizował przedmiot Umowy z należytą starannością, przy zachowaniu zasad współczesnej wiedzy technicznej i zgodnie z obowiązującymi w tym zakresie przepisami, zgodnie z warunkami Umowy, w tym szczegółowym opisem przedmiotu zamówienia – załącznik nr 1 do Umowy oraz złożoną ofertą.
4. Wykonawca zobowiązuje się do umożliwienia Zamawiającemu lub działającej na jego rzecz osobie trzeciej, bieżącej kontroli realizacji przedmiotu Umowy, w formie raportu i terminach wyznaczonych przez Zamawiającego.
5. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania Zamawiającemu wszelkich informacji mających wpływ na realizację Umowy oraz do niezwłocznego udzielania odpowiedzi i wyjaśnień dotyczących postępu realizacji prac w formie pisemnej na zgłaszane przez Zamawiającego uwagi dotyczące realizacji przedmiotu Umowy. Udzielanie informacji, odpowiedzi i wyjaśnień, o których mowa w zdaniu pierwszym będzie odbywało się w terminie nie dłuższym niż 2 dni robocze od dnia otrzymania przez Wykonawcę pisma od Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązany jest do ścisłej współpracy z Zamawiającym i niezwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich okolicznościach mogących mieć wpływ na prawidłowość lub terminowość realizacji Umowy.
7. Wykonawca oświadcza, iż:
  - 1) posiada wiedzę, doświadczenie, urządzenia i narzędzia informatyczne niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy;
  - 2) personel Wykonawcy wykonujący prace w ramach realizacji Umowy posiada doświadczenie i kwalifikacje niezbędne do prawidłowego wykonania Umowy.
8. Wykonawca gwarantuje, iż:
  - 1) dostarczony System będzie zgodny z Umową i będzie realizował wszystkie funkcjonalności opisane w Załączniku nr 1 do Umowy;

- 2) dokona uruchomienia i wdrożenia Systemu oraz przeszkolenia bezpośrednich użytkowników w terminach określonych w Harmonogramie Rzeczowo-Finansowym, uzgodnionym z Zamawiającym na etapie analizy przedwdrożeniowej. Wykonawca dostarczy System w wersji polskojęzycznej z wyłączeniem Oprogramowania niemającego na rynku odpowiednika w wersji polskiej.
  - 3) dostarczony przedmiot Umowy będzie wolny od wad fizycznych i prawnych oraz, że nie toczy się żadne postępowanie, którego przedmiotem jest dostarczony przez Wykonawcę przedmiot Umowy, jak również, że dostarczony przez Wykonawcę przedmiot Umowy nie jest obciążony zastawem, zastawem rejestrowym, ani zastawem skarbowym, ani żadnymi innymi ograniczonymi prawami rzeczowymi;
  - 4) **W skład Zespołu Wykonawcy wchodzi:** (Imię i Nazwisko, funkcja w Zespole)  
..... - Koordynator Projektu  
.....  
.....
9. W zakresie wykonywania Umowy Wykonawca zobowiązuje się do należytego zrealizowania przedmiotu Umowy, w szczególności do:
- 1) zrealizowania przedmiotu Umowy w terminach określonych w § 4 Umowy,
  - 2) zrealizowania wszystkich prac, objętych przedmiotem Umowy oraz wymaganiami określonymi w Załączniku nr 1 do Umowy – Opis przedmiotu zamówienia;
  - 3) przestrzegania obowiązujących przepisów o ochronie danych osobowych oraz przepisów o ochronie informacji;
10. Wykonawca będzie archiwizował wszelką dokumentację związaną z realizacją Umowy przez okres pięciu lat liczony od dnia podpisania bez zastrzeżeń Protokołu Odbioru Przedmiotu Zamówienia w sposób zapewniający dostępność, poufność i bezpieczeństwo. Zamawiający będzie miał prawo wglądu do dokumentów Wykonawcy związanych z realizacją niniejszej Umowy, w tym dokumentów finansowych.
11. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług, wchodzących w zakres przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 2 oraz wykonania i dostarczenia dokumentacji (standardowych instrukcji do systemu) związanej z realizacją umowy w języku polskim, w wersji elektronicznej, zawierających co najmniej:
- 1) dokumentację użytkownika,
  - 2) dokumentację administratora,
  - 3) procedurę wykonywania i odtwarzania kopii zapasowych,
  - 4) procedurę zamykania i ponownego uruchomienia całego systemu.
12. W przypadku konieczności dostępu Wykonawcy do danych zawierających dane osobowe, w rozumieniu przepisów o ochronie danych osobowych:
- 1) Wykonawca zobowiązuje się do przekazania Zamawiającemu imiennej listy osób skierowanych przez Wykonawcę do wykonania prac wymagających dostępu do danych osobowych, zawierającej dane niezbędne do jednoznacznej identyfikacji każdej z osób, która będzie miała dostęp do danych osobowych, z określeniem zakresu ich czynności
  - 2) Zamawiający umożliwi wskazanym przez Wykonawcę osobom dostęp (w tym również zdalny) do tych danych w zakresie niezbędnym do realizacji Umowy;
  - 3) Strony doprowadzą do zawarcia Umowy w zakresie powierzenia przetwarzania danych osobowych.
13. Ewentualna zmiana osoby w składzie Zespołu Wykonawcy jest dopuszczalna pod warunkiem zastąpienia dotychczasowej osoby osobą, o co najmniej takich samych kwalifikacjach, doświadczeniu oraz wiedzy, przy pełnieniu tej samej funkcji.

14. Zmiana w składzie zespołu Wykonawcy nie wymaga zmiany Umowy – będzie uznana za skuteczną po pisemnym poinformowaniu o tym fakcie Zamawiającego, nie później niż w terminie 7 (siedmiu) dni przed planowaną datą dokonania zmiany.
15. W ramach Umowy Zamawiający zobowiązuje się do:
  - 1) Terminowego przedstawienia na piśmie wymaganych wytycznych dotyczących realizacji wymagań określonych w Umowie.
  - 2) Przekazywania danych do importu w plikach i formacie określonych przez Wykonawcę.
  - 3) Powołania i utrzymania przez cały okres trwania umowy funkcji Koordynatora projektu.
  - 4) Udzielenia Wykonawcy niezbędnych informacji w przypadku wątpliwości dotyczących interpretacji przepisów prawa i procedur mających wpływ na wykonywany przedmiot Umowy.
16. Strony zobowiązują się do ścisłego współdziałania w okresie obowiązywania Umowy. W tym celu obydwie Strony wyznaczą osoby odpowiedzialne za właściwą realizację zobowiązań Stron wynikających z Umowy i zapewnienie zgodnego współdziałania, a Zamawiający zobowiązuje się, iż na bieżąco będzie utrzymywać z Wykonawcą kontakt w sprawach związanych z wykonaniem niniejszej Umowy, w tym przekazywał Wykonawcy wszelkie informacje niezbędne do jej należytego wykonania.
17. Ograniczenie odpowiedzialności Wykonawcy lub prolongata terminów umownych w zakresie wynikającym z braku współdziałania ze strony Zamawiającego mogą nastąpić wyłącznie pod warunkiem, że Wykonawca poinformował uprzednio Zamawiającego o braku wymaganego współdziałania niezwłocznie po wykryciu takiego faktu, precyzując zakres stwierdzonych uchybień i wyznaczył dodatkowy, stosowny termin na usunięcie uchybień, który nie został dochowany przez Zamawiającego.

#### **§4.**

##### **Termin realizacji prac**

1. Termin zakończenia wykonania Przedmiotu Umowy: ..... r.
2. Wykonawca będzie realizował Przedmiot Umowy zgodnie z Harmonogramem Rzeczowo-Finansowym, uzgodnionym przez Strony na etapie analizy przedwdrożeniowej. Strony akceptują fakt, że Harmonogram Rzeczowo-Finansowy może ulegać zmianie w zakresie pośrednich terminów wykonania poszczególnych Etapów oraz wzajemnych zobowiązań Stron, pod warunkiem zachowania terminu określonego w ust. 1. Zmiany takie nie wymagają zawierania aneksu do Umowy, wymagają jednak pisemnego powiadomienia Zamawiającego i uzyskania jego akceptacji.

#### **§5.**

##### **Zasady odbioru prac**

1. Wykonanie prac objętych Umową kończy się podpisaniem przez Koordynatorów Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy, stanowiącego Załącznik nr 2 do Umowy.
2. Odbioru, w tym podpisania Protokołu Odbioru Etapu oraz Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy w imieniu Zamawiającego i Wykonawców mogą dokonać Koordynatorzy.
3. Zamawiający przystąpi do odbioru prac w nieprzekraczalnym terminie 5 dni od dnia zgłoszenia gotowości do odbioru danego etapu Umowy przez Wykonawcę.
4. Strony zgodnie uznają, że dokonanie odbioru ostatniego etapu Przedmiotu Umowy obliuguje Strony do podpisania Końcowego Protokołu Odbioru Umowy, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.

## **§6.**

### **Zasady realizacji prac wdrożeniowych**

1. Strony określają, że ostateczny termin zakończenia Prac wdrożeniowych Systemu ZSI wynosi:  
.....
2. Zasadnicza część wdrożenia systemu realizowana przez Strony odbywać się będzie w Niepublicznym Zakładzie Opieki Długoterminowej p.w. "Szpital św. Jerzego" w Lubawie. Prace realizowane przez Wykonawcę, a niewymagające obecności osób odpowiedzialnych ze strony Zamawiającego mogą odbywać się w siedzibie Wykonawcy lub zdalnie. Zamawiający informuje, iż udostępni serwery, macierze, stacje robocze i niezbędną infrastrukturę celem uruchomienia Zintegrowanego Systemu Informatycznego w swojej siedzibie.
3. Terminy spotkań Wykonawca będzie ustalać indywidualnie z osobami odpowiedzialnymi ze strony Zamawiającego, bezpośrednio zaangażowanymi we wdrożenie Systemu.

## **§7**

### **Prawa autorskie i licencje**

1. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że utwory wytworzone w ramach realizacji przedmiotu Umowy i dostarczone Oprogramowanie oraz korzystanie z nich przez Zamawiającego lub inne osoby zgodnie z Umową, nie będą naruszać praw własności intelektualnej osób trzecich, w tym praw autorskich, patentów, ani praw do baz danych.
2. Wykonawca oświadcza, że:
  - 1) wszelkie prawa do Systemu, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu, w szczególności prawa autorskie i prawa własności przemysłowej należą do Wykonawcy lub Wykonawca posiada prawo do dysponowania nimi;
  - 2) wszelkie prawa do nowych wersji, modyfikacji, aktualizacji i innych zmian Systemu, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu będą przysługiwały Wykonawcy lub Wykonawca będzie posiadał prawo do dysponowania nimi;
3. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji, a w obszarach, w których Wykonawca nie posiada majątkowego prawa autorskiego – dalszej licencji (sublicencji), na korzystanie z Systemu, z poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu na następujących polach eksploatacji:
  - 1) korzystanie z wszystkich funkcjonalności Systemu w zakresie nabywanych Modułów, wszystkich funkcjonalności poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu bez ponoszenia dodatkowych opłat oraz bez jakichkolwiek ograniczeń;
  - 2) instalowanie, deinstalowanie, uruchamianie, odtwarzanie, wyświetlanie, przechowywanie, stosowanie Systemu, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu oraz zwielokrotnianie w zakresie związanym z jego archiwizacją;
  - 3) korzystanie z nowych wersji, aktualizacji i innych zmian Systemu, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu wydanych w okresie gwarancji, o którym mowa w § 9 Umowy;
  - 4) sporządzania kopii zapasowych Systemu, poszczególnych obszarów funkcjonalnych Systemu.
4. Licencja / sublicencja jest udzielana na czas nieokreślony na całe terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
5. Licencja / sublicencja ma charakter niewyłączny, bezterminowy, odpłatny - w ramach wynagrodzenia, o którym mowa w § 11 ust. 1 Umowy, z możliwością tworzenia nieograniczonej



liczby kont użytkownika w Systemie. Sublicencja udzielona jest wyłącznie w zakresie, w jakim Wykonawca dysponuje tym prawem, z tym zastrzeżeniem, że prawa Zamawiającego nie mogą być ograniczone w zakresie wymaganym w dokumentacji postępowania, w wyniku którego zawarto Umowę.

6. Wykonawca, w ramach wynagrodzenia określonego w §11 ust. 1 Umowy, przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do dokumentacji wytworzonej w ramach realizacji przedmiotu Umowy na następujących polach eksploatacji:
  - 1) w zakresie utrwalania na jakimkolwiek nośniku, niezależnie od standardu i formatu oraz zwielokrotniania dokumentacji - wytwarzanie określoną techniką egzemplarzy dokumentacji, w tym techniką drukarską, reprograficzną, zapisu magnetycznego oraz techniką cyfrową;
  - 2) w zakresie obrotu oryginałem albo egzemplarzami, na których dokumentację utrwalono - prowadzenie do obrotu, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
  - 3) wykorzystywania dokumentacji lub jej dowolnych części;
  - 4) obrót oryginałem albo egzemplarzami, na których dokumentację utrwalono – wprowadzanie do obrotu przy użyciu Internetu i innych technik przekazu danych, wykorzystujących sieci telekomunikacyjne, informatyczne i bezprzewodowe, użyczenie lub najem oryginału albo egzemplarzy;
  - 5) wprowadzanie do pamięci komputera i do sieci multimedialnej, w tym do Internetu;
  - 6) sporządzanie wersji obcojęzycznych;
  - 7) łączenie fragmentów z innymi utworami;
  - 8) dowolnego przetwarzania dokumentacji, w tym na adaptacje, modyfikacje dokumentacji, aktualizacje dokumentacji, wykorzystywanie dokumentacji jako podstawę lub materiał wyjściowy do tworzenia innych utworów w rozumieniu przepisów ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
7. Przeniesienie autorskich praw majątkowych, o którym mowa w ust. 6, nie dotyczy standardowej dokumentacji stanowiącej komponent systemu (struktury danych, administratora, użytkowej).
8. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do wytworzonej dokumentacji w ramach realizacji przedmiotu Umowy, na warunkach określonych w ust. 6, z chwilą podpisania przez Strony Protokołu Odbioru danego Etapu bez żadnych uwag czy zastrzeżeń.
9. Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych przechodzi na Zamawiającego własność nośników, na których utrwalono dokumentację wytworzoną w ramach realizacji niniejszej Umowy.
10. Przeniesienie autorskich praw majątkowych na mocy niniejszej Umowy dokonuje się na czas nieokreślony oraz w sposób nieograniczony, co do miejsca.

## **§8.**

### **Szkolenia**

1. Podczas szkolenia użytkowników musi zostać przekazana niezbędna wiedza w zakresie poprawnego użytkowania ZSI w obrębie poszczególnych modułów w zakresie funkcjonowania, obsługi, administrowania i utrzymania ZSI.
2. Zakres szkoleń musi obejmować praktyczną obsługę wszystkich funkcjonalności ZSI.
3. Szkolenia muszą być prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.

4. Szkolenia będą musiały być przeprowadzane w siedzibie Zamawiającego, na dokumentach i sprzęcie Zamawiającego.
5. Szczegółowy harmonogram realizacji szkoleń Wykonawca jest zobowiązany przedstawić Zamawiającemu do akceptacji przed rozpoczęciem wdrożenia każdego z etapów.
6. W ramach realizacji Umowy Wykonawca przeprowadzi szkolenia z zakresu użytkowania i administrowania Systemem dla Użytkowników. Wykonawca zaproponuje metodologię szkoleń oraz ich organizację, jednakże należy przewidzieć następujące poziomy szkoleń: administratorów, zaawansowanych użytkowników i użytkowników.
7. Wykonawca zapewni realizację szkoleń użytkowników w wymiarze ..... godzin dla części medycznej, oraz ..... godzin dla administratorów.
8. Dokładne ilości osób do przeszkolenia Zamawiający przedłoży Wykonawcy w trakcie realizacji analizy przedwdrożeniowej.
9. Zamawiający udostępni Wykonawcy salę szkoleniową. Po stronie Zamawiającego leży obowiązek udostępnienia liczby stanowisk odpowiedniej do liczby szkolonego personelu. Za zabezpieczenie sali szkoleniowej wraz z wyposażeniem przed wszelkimi szkodami (w tym kradzieżą) odpowiada Zamawiający.
10. Wykonawca ma obowiązek zapewnić odpowiednie do przeprowadzenia szkolenia elementy wyposażenia sali szkoleniowej (np. rzutnik, materiały dla uczestników w formie elektronicznej i papierowej, komplet materiałów biurowych).
11. Szkolenia będą przeprowadzone w języku polskim w formie wykładów i ćwiczeń praktycznych.
12. Szkolenia zostaną prowadzone przez wykwalifikowanych specjalistów Wykonawcy, posiadających niezbędną wiedzę fachową w zakresie tematyki szkoleń.
13. Zamawiający uzna szkolenie za przeprowadzone niezależnie od liczby biorących w nim udział uczestników.
14. Wykonawca zapewni stały dostęp do bazy treningowej zawierającej funkcjonalność systemu wdrażanego. Dostęp do bazy treningowej w żaden sposób nie może zaburzać pracy systemu produkcyjnego (np. pod względem wydajności). Baza szkoleniowa będzie dostępna przez cały okres obowiązywania umowy.

## **§ 9**

### **Gwarancja i serwis gwarancyjny**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług gwarancyjnych przez okres 12 miesięcy liczony od podpisania Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy dla całości Systemu. Baza danych również jest objęta 12 miesięczną gwarancją Producenta. Wyłączeniu podlega serwerowy system operacyjny.
2. W ramach gwarancji Wykonawca gwarantuje następujące usługi:
  - 2.1 Aktualizacje - to zmiany oprogramowania, modyfikujące produktu wprowadzające nowe funkcjonalności, mające na celu usprawnienie pracy w systemie lub dostosowujące go do zmieniających się przepisów prawa:
    - a) Uaktualnienie (update) – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania powodujące usunięcie wykrytych Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego.
    - b) Rozwinięcie (upgrade) – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.

2.2 Usuwanie błędów Oprogramowania Aplikacyjnego. Błąd – oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników jej działania. Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

- a) Awaria (błąd krytyczny) – sytuacja, w której nie jest możliwa eksploatacja Aplikacji z powodu uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych lub zapisanie nieprawidłowych danych w dokumentacji medycznej.
- b) Usterka Programistyczna – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.

3. Wykonawca w ramach trwania gwarancji zobowiązany jest do utrzymywania gotowości do czynności serwisowych, przyjmowania zgłoszeń i podejmowania czynności serwisowych głównie poprzez łącza zdalne oraz w wymagających tego okolicznościach przyjazd do siedziby Zamawiającego.
4. Wszelkie błędy będą zgłaszane przez Zamawiającego poprzez dedykowany serwis online pod adresem .....
5. W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zobowiązuje się usuwać wykryte lub powstałe Awarie, Usterki na swój koszt w terminie określonym w serwisie gwarancyjnym.
6. Wykonawca świadczyć będzie usługi serwisu gwarancyjne na zasadach określonych poniżej.
7. W ramach gwarancji Zamawiający zobowiązany jest zgłaszać wykryte Awarie lub Usterki Systemu, a Wykonawca usuwać zgodnie z uzgodnioną procedurą zgłaszania Awarii lub Usterek.
8. Naprawy gwarancyjne odbywać się będą na poniższych zasadach i w określonych terminach:

1.1. Zgłaszanie błędów: 24h/365 dni.

a) Awaria (błąd krytyczny)

- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do momentu nadania zgłoszeniu statusu zarejestrowane; czas naprawy: liczba godzin od upłynięcia czasu reakcji do momentu usunięcia Awarii

Awaria (Błąd krytyczny)	Część biała
Czas reakcji	4 h
Czas naprawy	24 h

b) Błąd Aplikacji

- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do momentu nadania zgłoszeniu statusu zarejestrowane; czas naprawy: liczba godzin od upłynięcia czasu reakcji do momentu usunięcia Błędu

Błąd	Część biała
Czas reakcji	4 h
Czas naprawy	10 dni

c) Usterka programistyczna





- dostęp zdalny (pierwszorzędnie) - czas reakcji: liczba godzin roboczych od momentu zgłoszenia do Wykonawcy do momentu nadania zgłoszeniu statusu zarejestrowane; czas naprawy: liczba godzin od upłynięcia czasu reakcji do momentu usunięcia Usterki

Usterka programistyczna	Część biała
Czas reakcji	4 h
Czas naprawy	Następna aktualizacja zbiorcza

1.2. W przypadku wykazania Awarii i Usterki zgłoszonych do Wykonawcy, Wykonawca wypełni swoje zobowiązanie gwarancyjne, w ramach struktur organizacji serwisowej Wykonawcy, albo poprzez dostarczenie Zamawiającemu, Update'u lub Upgrade'u Oprogramowania, lub poprzez usunięcie Błędu. Usunięciem Błędu może być, między innymi, wskazanie stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków Błędu, Awarii lub Usterki, które to działania muszą skutkować wyeliminowaniem Awarii, Usterki, Błędu. Zamawiający zapewni Wykonawcy pełne i bezpłatne wsparcie, w szczególności poprzez zapewnienie współpracy pracowników, zapewnienie pomieszczeń do pracy oraz możliwie najdokładniejszego opisu Awarii, Usterki dostarczając wymagane dane oraz tworząc połączenia telekomunikacyjne z serwerem bazy danych. Zamawiający zobowiązuje się do zaakceptowania każdej bezpłatnej nowej wersji Oprogramowania. W szczególnych przypadkach doraźnym sposobem rozwiązania zgłoszonego Błędu może być tzw. Obejście. Obejście to udostępnione Zamawiającemu doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie obejścia jest zależne od woli Wykonawcy, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w pkt. 1.1 czasy dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydłużone o 50 %.

1.3. Zgłaszanie Awarii i Usterki przez Zamawiającego:

- a) Zgłaszanie Awarii i Usterki przez Zamawiającego może następować w jednej z niżej wymienionych form:
  - poprzez dedykowaną witrynę internetową Wykonawcy, a w przypadku jej niedostępności: pocztą elektroniczną.

Zgłoszenia Awarii i Usterki Zamawiający może wykonywać całodobowo.

- b) po usunięciu przez Wykonawcę Awarii lub Usterki, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o tym niezwłocznie Zamawiającego.
- c) W ramach usług gwarancyjnych Wykonawca zapewnia Zamawiającemu dostarczanie nowych wersji Oprogramowania uwzględniających:
  - Zmiany zachodzące w powszechnie obowiązujących przepisach z zastrzeżeniem, że wyżej wymienione zmiany zostaną udostępnione nie później niż w dniu rozpoczęcia ich obowiązywania. W przypadku, gdy pomiędzy dniem opublikowania, a dniem wejścia w życie okres jest krótszy niż 30 dni, przyjmuje się, że zmiany zostaną dokonane w okresie 30 dni od dnia ich opublikowania, jednak nie później niż w ciągu 14 dni od dnia ich wejścia w życie.
- d) Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, niekompletne lub nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. Status ten implikuje po stronie Zamawiającego konieczność uzupełnienia Zgłoszenia o brakujące informacje, natomiast czas

usunięcia Błędu Aplikacji, czas usunięcia Awarii lub Czas usunięcia Usterki Programistycznej zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia zgłoszenia.

9. Wykonawca zobowiązany jest informować o wszystkich nowych wersjach Oprogramowania wraz z przedstawieniem wykazu dokonywanych zmian, na wskazany przez Zamawiającego adres poczty elektronicznej.
10. Na dzień podpisania Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy, Wykonawca zapewni, że System działa poprawnie i jest zgodny z obowiązującymi przepisami prawa.

#### **§10.**

##### **Współdziałanie Stron i organizacja prac**

1. Zmiana Koordynatora ze strony Zamawiającego lub Wykonawcy wymaga pisemnego powiadomienia drugiej ze Stron i staje się skuteczna z chwilą otrzymania przez adresata pisma z danymi nowego przedstawiciela.
2. Wykonawca może – w zakresie przedmiotu Umowy – powierzyć wykonanie usług podwykonawcom.
3. W okresie realizacji Umowy zmiana podwykonawców, może nastąpić po uprzednim pisemnym powiadomieniu Zamawiającego. Powiadomienie to Wykonawca przedłoży na 7 (siedem) dni przed planowanym skierowaniem do wykonania usług nowemu podwykonawcy. Zmianę podwykonawcy Zamawiający zaakceptuje wyłącznie wtedy, gdy kwalifikacje i doświadczenie wskazanego podwykonawcy są takie same lub wyższe od kwalifikacji i doświadczenia dotychczasowego podwykonawcy.
4. Rozliczeń finansowych z podwykonawcami dokonuje Wykonawca.
5. Wykonawca jest odpowiedzialny za działania, zaniechanie działań, uchybienia i zaniedbania podwykonawców i ich pracowników (działania zawinione i niezawinione), w takim stopniu jakby to były działania, względnie uchybienia jego własne.

#### **§11.**

##### **Warunki i terminy płatności wynagrodzeń**

1. Za przedmiot Umowy określony w §2 ust. 1 Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy całkowite wynagrodzenie w wysokości ..... zł netto (słownie: ..... zł.) oraz doliczony należny podatek VAT według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury. Wynagrodzenie brutto, zgodnie z przepisami obowiązującymi w dniu podpisania Umowy wynosi ..... zł (słownie: ..... zł ...../100).
2. Wynagrodzenie, określone w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty wykonania przedmiotu umowy, określone w Ofercie Wykonawcy – stanowiącej załącznik nr 3 do umowy.
3. Wynagrodzenie za realizację Przedmiotu Umowy płatne będzie po protokolarnym odbiorze całości zamówienia.
4. Zapłata wynagrodzenia Wykonawcy będzie dokonana w walucie polskiej w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu oryginału prawidłowo wystawionej faktury VAT.
5. Wynagrodzenie brutto, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszelkie koszty związane z wykonywaniem przedmiotu zamówienia z uwzględnieniem podatku od towarów i usług VAT, innych opłat i podatków, opłat celnych. Wynagrodzenie obejmuje w szczególności koszty dostawy przedmiotu zamówienia, szkoleń, na zasadach określonych w Umowie oraz wartość przekazywanych Zamawiającemu autorskich praw majątkowych oraz uprawnień licencyjnych na

wszystkich polach eksploatacji. Wykonawcy nie przysługuje zwrot od Zamawiającego jakichkolwiek dodatkowych kosztów, opłat, ceł i podatków poniesionych przez Wykonawcę w związku z realizacją Umowy.

## **§12.**

### **Warunki zmiany Umowy**

1. Zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany Umowy w następującym zakresie:
  - 1) zmiana wysokości podatku VAT,
  - 2) terminu realizacji przedmiotu Umowy, gdy zaistnieje przerwa w realizacji zamówienia z przyczyn niezależnych od Wykonawcy,
  - 3) terminu realizacji przedmiotu Umowy w wypadku zajścia okoliczności, które nie były znane w chwili zawarcia Umowy, a których Strony na dzień podpisania Umowy nie mogły przewidzieć,
  - 4) zmniejszenia wynagrodzenia Wykonawcy i zmian zasad płatności tego wynagrodzenia w sytuacji, kiedy konieczność wprowadzenia zmian wynika z okoliczności, które nie były znane w chwili zawarcia umowy lub zmiany te są korzystne dla Zamawiającego, w szczególności w przypadku zmniejszenia zakresu przedmiotu zamówienia, w razie gdy niezbędna jest zmiana sposobu wykonania Umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego oraz konieczna w celu prawidłowego wykonania Umowy.
  - 5) zmian sposobu rozliczania Umowy lub dokonywania płatności na rzecz Wykonawcy na skutek zmiany zawartej przez Zamawiającego Umowy o dofinansowanie lub wytycznych dotyczących ich realizacji,
  - 6) zmian związanych z rezygnacją przez Zamawiającego z realizacji części przedmiotu Umowy,
  - 7) gdy niezbędna jest zmiana sposobu wykonania umowy, o ile zmiana taka jest korzystna dla Zamawiającego oraz konieczna w celu prawidłowego wykonania umowy,
  - 8) wykonanie Umowy przed terminem,
3. Dokonanie zmian, o których mowa w ust. 2 wymaga podpisania aneksu do Umowy, pod rygorem nieważności.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 2 pkt. 5 wynagrodzenie przysługujące Wykonawcy zostanie proporcjonalnie zmniejszone, przy czym Zamawiający dokona płatności za wykonaną część Umowy.
5. Strony przewidują możliwości wprowadzenia odpowiedniej zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy w przypadku zmiany stawki podatku od towaru i usług. Wysokość wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy, zostanie powiększona o kwotę podatku od towarów i usług wyliczoną według zmienionej stawki podatku VAT. Zmiana cen wynikająca ze zmiany podatku VAT będzie możliwa od dnia poinformowania Zamawiającego o zmianie stawki podatku VAT w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Zmiana cen powinna być uzgodniona przez obie strony, w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
6. W toku weryfikacji wniosku, o którym mowa w ust. 5, Zamawiający jest uprawniony do wezwania Wykonawcy do złożenia dodatkowych wyjaśnień, kopii dokumentów źródłowych lub wyliczeń, w zakresie niezbędnym do oceny zasadności zmiany wysokości wynagrodzenia.

### **§13**

#### **Kary umowne**

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne, które będą naliczane w następujących okolicznościach i wysokościach:
  - 1) z tytułu opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w realizacji Umowy – w wysokości 0,1 % wartości brutto wynagrodzenia nieodebranego przedmiotu Umowy, za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia w odniesieniu do terminu, o którym mowa w §4 ust. 1.,
  - 2) z tytułu opóźnienia z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w usunięciu Błędu w wysokości 0,01% łącznego wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy, za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia/godzinę roboczą opóźnienia, liczony od godziny/dnia wyznaczonego na usunięcie Błędu,
  - 3) za odstąpienie Wykonawcy od Umowy z przyczyn leżących po jego stronie – karę w wysokości 15 % łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 11 ust. 1,
  - 4) za odstąpienie Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – karę w wysokości 15% łącznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 11 ust. 1.
2. W przypadku, gdy szkoda przewyższy wartość kar umownych, każda ze Stron może żądać odszkodowania przenoszącego wartość kar umownych na zasadach ogólnych, z zastrzeżeniem ust. 4.
3. Odpowiedzialność Wykonawcy za szkody poniesione przez Zamawiającego ograniczona jest do strat i nie obejmuje utraconych korzyści Zamawiającego.
4. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza Stron, ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia, wypłaconego Wykonawcy na podstawie Umowy.

### **§14**

#### **Odstąpienie od Umowy**

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w przypadkach przewidzianych przez ustawę Pzp i Kodeks cywilny. Zamawiający i Wykonawca może ponadto odstąpić od Umowy, jeżeli druga Strona narusza w rażący sposób postanowienia Umowy.
2. Zamawiający może odstąpić od Umowy w przypadku utraty środków pochodzących ze środków Europejskiego Funduszu Rozwoju Regionalnego w ramach Regionalnego Programu Operacyjnego Województwa Warmińsko – Mazurskiego na lata 2014-2020 na realizację niniejszego zamówienia w terminie 14 dni od dnia powzięcia informacji o utracie środków, o których mowa.
3. W przypadku odstąpienia od Umowy przez jedną ze Stron Wykonawca ma obowiązek wstrzymania realizacji prac w trybie natychmiastowym, oraz zabezpieczenia wykonanej pracy i sprzętu.
4. W razie wątpliwości Strony przyjmują, iż odstąpienie od Umowy wywiera skutek tylko w części dotyczącej niezrealizowanej części zobowiązań, chyba, że spełniona część świadczenia nie będzie miała dla Strony odstępującej od Umowy wartości ze względu na brak możliwości osiągnięcia celu określonego w Umowie.
5. Wykonawca wykonuje przedmiot umowy niezgodnie z postanowieniami umowy lub zapytania ofertowego.

## **§15**

### **Inwentaryzacja prac w przypadku odstąpienia od Umowy**

1. Wykonawca zobowiązany jest do dokonania i dostarczenia Zamawiającemu inwentaryzacji prac wg stanu na dzień odstąpienia, potwierdzonej przez przedstawicieli Stron.
2. Na podstawie dokonanej inwentaryzacji upoważniony przedstawiciel Zamawiającego wystawia świadectwo płatności obejmujące wartość wykonanych prac oraz zakupionych materiałów i urządzeń etc. stanowiących podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury.
3. Koszty dodatkowe poniesione na zabezpieczenie prac i sprzętu oraz wszelkie inne uzasadnione koszty związane z odstąpieniem od Umowy ponosi Strona, z której winy doszło do odstąpienia od Umowy.

## **§16**

### **Poufność danych i informacji**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszystkich informacji dotyczących Zamawiającego oraz Jego pracowników, współpracowników i podmiotów z Zamawiającym współpracujących, jakie Wykonawca uzyska w toku realizacji niniejszej Umowy.
2. Wykonawcy nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, ujawnić treści jakiegokolwiek specyfikacji, planu, rysunku, wzoru, lub informacji dostarczonej przez Zamawiającego lub na jego rzecz w związku z tą Umową, jakiegokolwiek osobie trzeciej.
3. Wykonawcy nie wolno, bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, wykorzystywać jakichkolwiek dokumentów, do których ma dostęp w wyniku realizacji Umowy, w innych celach niż do jej realizacji.
4. Obowiązek określony w ust. 1 i w ust. 2 nie dotyczy:
  - 1) informacji publicznie dostępnych,
  - 2) informacji, które były znane Stronie przed otrzymaniem od drugiej Strony i nie były objęte zobowiązaniem do poufności względem jakiegokolwiek podmiotu,
  - 3) obowiązku ujawnienia wynikającego z ustaw i rozporządzeń.
5. Zobowiązanie do zachowania poufności nie stoi na przeszkodzie ujawnieniu informacji na uprawnione żądanie sądu lub organu administracji oraz w postępowaniu sądowym lub administracyjnym, jeżeli jest to potrzebne dla jego rozstrzygnięcia i przy zachowaniu możliwych środków ochrony ujawnianych informacji przed ich publicznym rozpowszechnieniem – po uprzednim pisemnym poinformowaniu drugiej Strony o żądaniu ujawnienia.
6. Wykonawca odpowiada za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie zasady poufności, przez swoich pracowników i podwykonawców.
7. Wykonawca zobowiązuje się do podpisania Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór Wykonawca przedłoży w terminie 10 dni od dnia podpisania niniejszej Umowy.
8. W chwili, gdy dane w których posiadanie wszedł Wykonawca nie będą już konieczne do świadczenia przez niego usług na rzecz Zamawiającego, a także na każde żądanie Zamawiającego, Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszelkie nośniki zawierające dane lub zniszczy dane, przy zachowaniu obowiązujących w tym zakresie przepisów. W żadnym przypadku nośniki, na których znajdowały się dane nie mogą zostać udostępnione osobom trzecim bez uprzedniego usunięcia danych z takich nośników w sposób zatwierdzony przez Zamawiającego na piśmie.



## **§19**

### **Rozstrzygnięcie sytuacji spornych**

Sądem właściwym miejscowo do dochodzenia roszczeń wynikającej z niniejszej umowy jest sąd miejscowo właściwy dla siedziby Zamawiającego.

## **§20**

### **Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie postanowienia Umowy będą interpretowane na podstawie przepisów prawa polskiego.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy prawa polskiego.
3. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Wszelkie oświadczenia, zawiadomienia oraz zgłoszenia dokonywane przez Strony, a wynikające z postanowień niniejszej Umowy winny być dokonywane wyłącznie w formie pisemnej (w tym elektronicznej). Zawiadomienia i oświadczenia dokonane w innej formie nie wywołują skutków prawnych ani faktycznych. Za termin przekazania przyjmuje się datę potwierdzenia odbioru.
5. Wszelkie powiadomienia, zawiadomienia, oświadczenia woli i wiedzy określone niniejszą Umową winny być składane i dokonywane na następujące adresy:
  - 1) Do Wykonawcy:
    - Imię i nazwisko:
    - Adres:
    - Numer telefonu
    - Numer faksu:
  - 2) Do Zamawiającego
    - Imię i nazwisko:
    - Adres:
    - Numer telefonu
    - Numer faksu:
6. Każda ze Stron jest zobowiązana do pisemnego powiadomienia drugiej Strony o zmianie swojego adresu, numeru telefonu lub numeru faksu, tak szybko jak będzie to możliwe po dacie wystąpienia zmiany, w żadnym wypadku, nie później jednak niż w ciągu 3 (słownie: trzech) dni roboczych od wystąpienia takiej zmiany.
7. W przypadku nie wywiązania się jednej ze Stron z obowiązku, o którym mowa w ust. 6 powyżej, korespondencja wysłana na podany w Umowie adres lub numer uważana będzie za doręczoną.
8. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z których dwa otrzymuje Zamawiający, a jeden Wykonawca.
9. Wykonawca nie może dokonać przelewu wierzytelności na rzecz osoby trzeciej. Wierzytelność oraz ewentualne odsetki wynikające z niniejszej umowy mogą być przeniesione przez Wykonawcę na osobę trzecią jedynie w trybie przewidzianym w art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.
10. Załączniki stanowią integralną część Umowy.

.....

.....



**ZAMAWIAJĄCY**



**Rzeczpospolita  
Polska**

**Unia Europejska**  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



**WYKONAWCA**

**Załączniki do umowy**

1. Załącznik Nr 1 - Szczegółowy Opis Przedmiotu Zamówienia
2. Załącznik Nr 2 - Protokół odbioru przedmiotu umowy
3. Załącznik Nr 3 – Formularz oferty wykonawcy



Fundusze  
Europejskie  
Polska Wschodnia



Rzeczpospolita  
Polska

Unia Europejska  
Europejski Fundusz  
Rozwoju Regionalnego



**Załącznik nr 2**

## **KOŃCOWY PROTOKÓŁ ODBIORU PRZEDMIOTU UMOWY**

Sporządzony w dniu ..... r., w siedzibie....., na podstawie umowy nr ..... z dnia .....

1. Komisja odbioru w składzie:  
Członkowie:

.....  
.....

przystąpiła do odbioru przedmiotu Umowy:

.....

W odbiorze uczestniczył przedstawiciel Wykonawcy:

.....

Usługi wykonano terminowo i odebrano bez zastrzeżeń.

.....,

dnia:

.....

Miejscowość, data

.....  
podpis upoważnionego przedstawiciela  
Zamawiającego

.....  
podpis upoważnionego  
przedstawiciela Wykonawcy