

WZÓR UMOWY
Umowa nr

ZAL NR 6 DO SIWZ

w dniu 2018 roku w Dziekanowie Leśnym, pomiędzy:

Samodzielnym Zespołem Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej im. Dzieci Warszawy z siedzibą w Dziekanowie Leśnym przy ul. Konopnickiej 65, 05-092 Łomianki, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000072265, NIP: 118-13-49-898; Regon 000291210

reprezentowanym przez:

Roberta Lasotę – Dyrektora

zwanym dalej „Zamawiającym”

a

*(w przypadku przedsiębiorcy wpisanego do KRS)**

....., z siedzibą w przy ulicy
....., posiadającym REGON: oraz NIP: wpisaną do
rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy
Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS:

zwaną w treści umowy „Wykonawcą”, reprezentowaną przez:

1

2

*(w przypadku przedsiębiorcy wpisanego do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej)**

(imię i nazwisko), przedsiębiorcą działającym pod
firmą z siedzibą w przy ulicy
posiadającym REGON: oraz NIP:, wpisanym do Centralnej
Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,

zwanym w treści umowy „Wykonawcą”,

*(w przypadku spółki cywilnej wpisanej do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej)**

(imię i nazwisko), przedsiębiorcą działającym pod
firmą z siedzibą w przy ulicy
posiadającym REGON: oraz NIP:, wpisanym do Centralnej
Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,

oraz

(imię i nazwisko), przedsiębiorcą działającym pod
firmą z siedzibą w przy ulicy

posiadającym REGON: oraz NIP:, wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej,

zwanym w treści umowy „Wykonawcą”,

łącznie zwane dalej „Stronami”, a każda z nich oddzielnie „Stroną”.

Umowa dotyczy realizacji zamówienia na: „Odpłatne świadczenie wsparcia serwisowego na moduły zakupione w ramach postępowania (na zakup infrastruktury sprzętowej oraz dostawy i wdrożenie EDM i SSI w projekcie „E-zdrowie dla Mazowsza (MSB/PN/03/01/2015)) w SZPZOZ im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym, w zakresie: LIS - Proflab w pełnym zakresie (w tym obecnie zrealizowane i eksploatowane integracje z systemami zewnętrznymi typu: HIS – Optimed NXT, zewnętrzne systemy laboratoryjne na różnym poziomie integracji) DZ/12/PN/2018”

Umowę niniejszą zawiera się zgodnie z art. 39 ustawy Prawo zamówień publicznych, po wyborze najkorzystniejszej oferty z dnia:

** treść zostanie odpowiednio dostosowana*

§ 1

Przedmiot Umowy

1. Przedmiotem Umowy jest odpłatne świadczenie wsparcia serwisowego na moduły zakupione w ramach postępowania (na zakup infrastruktury sprzętowej oraz dostawy i wdrożenie EDM i SSI w projekcie „E-zdrowie dla Mazowsza (MSB/PN/03/01/2015)) w SZPZOZ im. Dzieci Warszawy w Dziekanowie Leśnym, w zakresie: LIS - Proflab w pełnym zakresie (w tym na obecnie zrealizowane i eksploatowane integracje z systemami zewnętrznymi typu: HIS – Optimed NXT oraz zewnętrznymi systemami laboratoryjnymi na różnym poziomie integracji)
2. Obsługa serwisowa świadczona będzie w zakresie:
 - a) dostępności specjalisty pod nr telefonu, celem udzielenia pomocy przy rozwiązywaniu bieżących problemów związanych z użytkowaniem systemu w godz. 9:00-17:00;
 - b) usuwania awarii krytycznych, awarii oraz usterek systemu;
 - c) pomocy przy usuwaniu błędów generowanych podczas wprowadzania danych przez personel Zamawiającego.
 - d) gotowości do realizacji prac wdrożeniowych, aktualizacji oprogramowania w godzinach 09:00 – 17:00 w dni robocze;
 - e) aktualizacji silnika bazy danych (wykonywane ze względu na wymagania systemu);
 - f) uaktualnienia systemu operacyjnego serwera oraz pozostałego oprogramowania niezbędnego do działania systemu stanowiącego przedmiot umowy (wykonywane ze względu na wymagania systemu);
 - g) update oraz upgrade obecnej wersji systemu stanowiącego przedmiot umowy w okresie obowiązywania umowy;
 - h) dostosowywania systemu do wymogów sprawozdań określonych przez NFZ;
 - i) udostępnienia narzędzia umożliwiającego podstawowe zarządzanie i diagnostykę pracy serwera i sieci;

- j) 2 godz. czasu reakcji / 24 godz. robocze czasu naprawy dla awarii krytycznej oznaczającej szczególnie rodzaj nieprawidłowości oprogramowania, która prowadzi do czasowego lub trwałego zatrzymania eksploatacji systemu informatycznego lub jego składowych; utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której możliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu oprogramowania, jednakże jest to utrudnione.
 - k) 24 godz. czasu reakcji / 72 godz. robocze czasu naprawy dla awarii oznaczającej nieprawidłowości oprogramowania powstałe np. po zainstalowaniu nowego wydania (Aktualizacji), powodujące problemy z użytkowaniem oprogramowania lub inne powstałe w trakcie użytkowania oprogramowania uniemożliwiające użytkowanie niektórych funkcji oprogramowania lecz nie blokujące wykonywania podstawowych jego funkcji
 - l) 40 godz. czasu reakcji / 120 dni czasu naprawy dla usterki oznaczającej pozostałe niesklasyfikowane zgłoszenia, które zgłasza Zamawiający, stanowiące w jego opinii uciążliwość obsługi/eksploatacji oprogramowania.
3. Za dzień roboczy uważana jest praca w godzinach 9.00 – 17.00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy a usterka oznacza pozostałe niesklasyfikowane zgłoszenia, które zgłasza Zamawiający, stanowiące w jego opinii uciążliwość obsługi/eksploatacji oprogramowania.

§ 2

Zakres obsługi serwisowej

1. Obsługa serwisowa świadczona będzie przez Wykonawcę za pomocą spersonalizowanego szyfrowanego łącza VPN realizowanego poprzez połączenie oprogramowaniem Klienta VPN udostępnionego Wykonawcy przez Zamawiającego lub też w przypadku problemów ze zdalną komunikacją osobiście przez Serwisanta / Konsultanta w siedzibie Zamawiającego w zakresie:
 - a. Śledzenia i analizy problemów merytorycznych i technicznych, które dotyczą Oprogramowania,
 - b. Dostosowywania Oprogramowania do pracy na nowych Platformach Sprzętowych i Platformach Narzędziowych.
 - c. Utrzymania w zgodności z przepisami prawa w dziedzinie, która dotyczy Oprogramowania.
 - d. Sprawowania Opieki Informatycznej,
 - e. Serwisu Oprogramowania w zakresie:
 - i. Diagnozy Nieprawidłowości Oprogramowania,
 - ii. Usuwania Nieprawidłowości Oprogramowania
 - iii. Usuwania skutków Nieprawidłowości Oprogramowania
 - iv. Usuwania niespójności baz danych będących wynikiem Nieprawidłowości Oprogramowania,
 - v. Wskazywania rozwiązań zastępczych na czas usuwania Nieprawidłowości Oprogramowania.
 - vi. Usuwania błędów generowanych przez użytkowników podczas wprowadzania danych – min. 8 godzin wsparcia/miesiąc.
 - f. Doradztwa w zakresie:
 - i. Konstruowania zapytań do bazy danych wykonywanych "ad hoc" przez administratorów systemu,
 - ii. Instalowania przez Zamawiającego Nowych Wydań,

- iii. Optymalnej konfiguracji Oprogramowania Narzędziowego w zakresie wymaganym przez Oprogramowanie,
 - iv. Przeprowadzenia procesów archiwizacji danych,
 - v. Zmian polegających na wprowadzeniu Nowej Platformy Eksploatacyjnej Oprogramowania,
 - vi. Organizacji procesów przetwarzania danych przez Oprogramowanie,
 - vii. Właściwego wykorzystania mechanizmów parametryzowania i definiowania Oprogramowania,
 - viii. Opiniowania przydatności i możliwości wykorzystania nowych rozwiązań technologicznych;
 - ix. Możliwości dostosowania Oprogramowania do planowanych zmian wewnętrznych przepisów Zamawiającego w celu zwiększenia stopnia wykorzystania Oprogramowania.
- g. Modyfikacji i aktualizacji Oprogramowania w zakresie:
- i. Informowania Zamawiającego o Nowych Wydaniach, poprzez przesłanie wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej,
 - ii. Poprzez zmianę statusu zgłoszenia (Status z odpowiedzią), jeżeli Nowe Wydanie jest poprawką zgłoszonej Nieprawidłowości,
 - iii. Dostarczania Nowych Wydań wraz z aktualną Dokumentacją.
- h. Tworzenie dodatkowych raportów (1 miesięcznie)
2. Obsługa serwisowa świadczona Umową obejmuje również Update i Upgrade Oprogramowania jak też pozostałych niezbędnych komponentów umożliwiających uruchomienie i eksploatację systemu LIS-Proflab w pełnym zakresie (w tym obecnie zrealizowane i eksploatowane integracje z systemami zewnętrznymi typu: HIS – Optimed NXT, zewnętrze systemy laboratoryjne na różnym poziomie integracji).

§ 3

Zgłoszenia Awarii krytycznych, Awarii, Usterek

1. Obsługa serwisowa świadczona Umową umożliwia zgłaszanie Awarii krytycznych/Awarii/Usterek zgodnie z §3 pkt2 z wyłączeniem §3 pkt5, przy czym w przypadku, gdy zgłoszenia dokonano w godzinach pomiędzy 17.00 a 24.00 dnia roboczego – zgłoszenie traktowane jest jako przyjęte o godz. 9.00 następnego dnia roboczego, w godzinach pomiędzy 0.00 a 9.00 dnia roboczego - traktowane jest jak przyjęte o godz. 9.00 danego dnia roboczego, w godzinach pomiędzy 9.00 a 17.00 dnia roboczego - traktowane jest jako przyjęte o godzinie zgłoszenia w dniu jego zgłoszenia, w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 9.00 najbliższego dnia roboczego.
2. Strony zgodnie postanawiają, że Zamawiający będzie zgłaszał usterki, awarie bądź awarie krytyczne w sposób następujący:
- a) elektronicznym system zgłoszeń dostępnym pod adresem 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu lub
 - b) telefonicznie, pod numerem telefonu; w dni Robocze, w godz. 9:00-17:00 lub
 - c) faksem, pod numerem: godziny na dobę, 7 dni w tygodniu lub
 - d) pocztą elektroniczną pod adresem: 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu;

3. Zgłoszenia przekazane przez Zamawiającego powinny zawierać co najmniej następujące informacje:

- a) jednostka zgłaszająca / użytkownik Systemu;
- b) osoba zgłaszająca wraz z nr telefonu kontaktowego;
- c) opis awarii, problemu lub przedmiot zleconej usługi.

Zgłoszenia powinny być dokonywane przez administratora Systemu, ewentualnie inną osobę dysponującą wiedzą i doświadczeniem pozwalającym na rzeczowy kontakt z Wykonawcą w sprawie usterki, awarii bądź awarii krytycznych.

4. Wykonawca, w wypadku gdy wymagane jest potwierdzenie podjęcia realizacji zgłoszenia, uczyni to na adres e-mailowy Zamawiającego, z którego otrzymał zgłoszenie, lub adres e-mailowy podany podczas zgłaszania usterki lub awarii, w tym awarii krytycznej.

5. W szczególnych przypadkach: awariach krytycznych oraz awariach w zakresie:

- po uruchomieniu Systemu nie pojawia się ekran logowania;
- nie można zarejestrować pacjenta w systemie LIS;
- nie można zarejestrować badania w systemie LIS;
- nie można wykonać/zapisać opisu badania w systemie LIS;
- nie można przesłać wyników do systemu HIS;
- nie można pobrać wyników badania z systemu HIS;
- nie działa istniejąca integracja systemu z systemem szpitalnym (HL7);
- nie można odczytać opisu/wyniku badania;
- po awaryjnym wyłączeniu serwera (np. brak zasilania) nie wszystkie usługi działają;
- system nie odpowiada na operacje wykonywane przez użytkownika.

Wykonawca gwarantuje przyjmowanie zgłoszeń telefonicznie w godzinach 17:00-09:00 pod numerem telefonu:

§ 4

Wylączenia

1. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż Wykonawca nie jest zobowiązany do usuwania usterek lub awarii, w tym awarii krytycznych na podstawie niniejszej Umowy jeżeli dotyczą one:

- a) awarii sprzętu komputerowego za wyjątkiem awarii oprogramowania serwerowego, które Wykonawca ma pod opieką w zakresie Umowy;
- b) będących konsekwencją nieprawidłowego działania, zniszczenia lub uszkodzenia sprzętu komputerowego;
- c) wynikających z nieprawidłowego działania infrastruktury sieciowej lub sprzętowej Zamawiającego;
- d) wynikających z nieprawidłowych warunków środowiskowych zalecanych przez producenta, w których przechowywany jest sprzęt oraz nośniki danych (wilgotność, temperatura, pole magnetyczne etc.);



- e) wynikających z użycia systemu niezgodnie z instrukcją Wykonawcy lub powstałych w wyniku wypadku losowego powodującego zniszczenie czy uszkodzenie oprogramowania lub sprzętu, na którym oprogramowanie było zainstalowane;
 - f) powstałych w wyniku niewłaściwej ingerencji w sprzęt (np.: naprawy, usunięcia plomb i inne) lub system z winy Zamawiającego;
 - g) powstałych w wyniku ingerencji w oprogramowanie Wykonawcy, które nie były uprzednio autoryzowane przez Wykonawcę;
2. W ramach czynności serwisowych Wykonawca nie odpowiada za potencjalną utratę danych, w przypadku, gdy Zamawiający zaniedbuje swoje obowiązki w zakresie wykonywania kopii zapasowych wykonywanych zgodnie z instrukcją przekazaną Zamawiającemu.

§ 5

Dodatkowe obowiązki i odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wykonawca będzie świadczył usługi z uwzględnieniem poufności informacji przetwarzanych, dotyczących konfiguracji systemu Zamawiającego oraz danych zarejestrowanych na jego komputerowych nośnikach informacji.
2. Prace programistyczne będą świadczone przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego po uprzednio przeprowadzonej analizie i diagnozie potencjalnych zagrożeń i za uprzednim uzgodnieniem zakresu prac. Wykonawca może odmówić wykonania prac programistycznych, jeżeli istnieje uzasadnione zagrożenie naruszenia bezpieczeństwa i stabilności pracy systemu.
3. Żadna ze stron Umowy nie będzie ponosić odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane wystąpieniem siły wyższej. Po ustaniu działania siły wyższej strona dotknięta jej działaniem powinna wykonać swoje zobowiązania zgodnie z Umową, a jeżeli byłoby to niemożliwe niezwłocznie zaproponować taki sposób wykonania zobowiązania, który będzie zgody z celem ustanowionym w Umowie.
4. Terminy realizacji ustalone w umowie mogą zostać przedłużone za pisemną zgodą Stron o czas oznaczony, jeżeli realizacja zobowiązań wynikających z umowy zostanie opóźniona z przyczyn niezależnych od Stron. Strony będą współdziałać w celu możliwie szybkiego przezwyciężenia tych trudności.

§ 6

Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia Wykonawcy warunków niezbędnych do realizacji niniejszej umowy.
2. Zamawiający zobowiązany jest zapewnić serwisantom / konsultantom Wykonawcy odpowiedni fizyczny dostęp do systemu w siedzibie Zamawiającego (w szczególności do wszystkich urządzeń na których system jest zainstalowany), po wcześniejszym ustaleniu przez Strony terminu.
3. Zamawiający zobowiązany jest zapewnić odpowiednią infrastrukturę teleinformatyczną w lokalizacji, w tym w szczególności sieć komputerową, sieć elektryczną 230V, a zwłaszcza szyfrowane łącze teleinformatyczne (VPN).
4. Celem ochrony danych wrażliwych, o których mowa w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016, Zamawiający podpisze z Wykonawcą odrębną umowę o powierzeniu przetwarzania danych zgodnie z wzorem stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy – „Umowa o powierzeniu przetwarzania danych”.

Zamawiający zobowiązuje się do dopuszczenia do przetwarzania danych administrowanych przez Zamawiającego wyłącznie serwisantów / konsultantów upoważnionych przez Wykonawcę do przetwarzania danych.

5. Zamawiający zobowiązany jest do:

- a) Wyznaczenia spośród swoich pracowników osoby pełniącej funkcję administratora Systemu:

.....

/imię i nazwisko, funkcja, nr telefonu/

- b) Wyznaczenia kompetentnej i decyzyjnej osoby odpowiedzialnej za podpisywanie protokołów odbioru, napraw, wizyt serwisowych i innych dokumentów potwierdzających wykonanie usługi:

.....

/imię i nazwisko, funkcja, nr telefonu/

6. W wypadku nieudanej próby usunięcia Usterki lub Awarii, która może zostać dostrzeżona przez Zamawiającego w zwykłym toku czynności, Zamawiający zobowiązany jest możliwie szybko poinformować o tym Wykonawcę, nie później niż w terminie 2 dni roboczych od upływu Czasu Naprawy.

§ 7

Wynagrodzenie i płatności

1. Strony ustalają wynagrodzenie dla Wykonawcy za wykonanie przedmiotu Umowy jako miesięczny tyczałt w kwocie netto PLN (słownie: Do wynagrodzenia będzie doliczony podatek od towarów i usług w wysokości wynikającej z obowiązujących przepisów prawa.
2. Realizacja płatności następuje przelewem na podstawie prawidłowo wystawionej przez Wykonawcę faktury VAT, wystawionej ostatniego dnia każdego miesiąca w terminie dni od daty wystawienia faktury.
3. Za datę zapłaty uznaje się dzień uznania rachunku Wykonawcy.
4. W przypadku niezapłacenia w terminie, Wykonawca będzie uprawniony do naliczania i żądania odsetek ustawowych.

§ 8

Okres obowiązywania Umowy

1. Umowa obowiązuje na czas określony, od dnia r. i zostaje zawarta na okres 36 miesięcy, tj. do dnia r. i z tym dniem wygasa.
2. Stronom przysługuje prawo rozwiązania Umowy w drodze jednostronnego oświadczenia za dwumiesięcznym okresem wypowiedzenia. Wypowiedzenie odnosi skutek na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Umowa może zostać wypowiedziana ze skutkiem natychmiastowym w przypadku rażącego naruszenia jej postanowień przez jedną ze Stron. Wykonawca może wypowiedzieć umowę gdy Zamawiający zalega z jakąkolwiek płatnością względem Wykonawcy o dłużej niż 45 dni i nie reguluje jej pomimo wezwania do zapłaty pod rygorem wypowiedzenia Umowy.



§ 9

Zakaz cesji

1. Każda czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela SZPZOZ, wejście w jego prawa lub spłata zobowiązania przez podmiot, który źródłowo go nie zaciągnął, może nastąpić po wyrażeniu zgody przez podmiot tworzący.

§ 10

Inne postanowienia

1. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Zmiany niniejszej Umowy winny być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Strony zastrzegają, że niniejsza umowa ma charakter poufny i żadnej ze Stron bez zgody drugiej Strony nie wolno ujawniać któregokolwiek z jej postanowień osobom trzecim.
4. Ewentualne spory mogące wynikać z realizacji niniejszej Umowy będą rozstrzygane przez Sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Załączniki:

Załącznik nr 1 – Umowa o powierzeniu przetwarzania danych.

ZAMAWIAJĄCY:

WYKONAWCA:

Noteczn Dąbrowa

STARZYSZ / SPECJALISTA

Dział Prawny i Zamówień Publicznych

Sylvia Wtulich

SPECJALISTA

Dział Prawny i Zamówień Publicznych

Wioleta Burdys

KIEROWNIK
DZIAŁU PRAWNEGO I ZAMÓWIEŃ PUBLICZNYCH
mgr Maciejowski
Dział Prawny