

EZ/263/144/1583/2013

Łódź, dnia .....11.2013r  
Nr sprawy 144/ZP/13

dotyczy: postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego o wartości powyżej 200 000 euro na usługi nadzoru autorskiego oraz serwis systemów „Hipokrates” i „Infomedica” dla Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. M. Kopernika w Łodzi.

### ODPOWIEDZI NA PYTANIA ORAZ ZMIANA SPECYFIKACJI ISTOTNYCH WARUNKÓW ZAMÓWIENIA

Zgodnie z art. 38 ustawy z dnia 29 stycznia 2004r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2013r poz. 907 z późn. zm.) przekazujemy Państwu odpowiedzi na pytania oraz zmianę Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w postępowaniu na usługi nadzoru autorskiego oraz serwis systemów „Hipokrates” i „Infomedica” dla Wojewódzkiego Szpitala Specjalistycznego im. M. Kopernika w Łodzi.

W toku przedmiotowego postępowania zostały zadane następujące pytania:

1. Zgodnie z postawieniami pkt. I SIWZ Opis Przedmiotu- pkt 1. a) i) 4) przedmiotem zobowiązań Wykonawcy jest „zapewnienie zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego”, tymczasem z postanowień Umowy wynika, iż jest to zobowiązanie Zamawiającego.

Pytanie: Jak powinien brzmieć pkt. 1. a) i) 4) pkt. I SIWZ Opis Przedmiotu?

**Odpowiedź: Zamawiający zmienił zapisy SIWZ pismem z dnia 08.11.2013r**

2. Postanowienia pkt. II SIWZ- Warunki realizacji Zamówienia, tj. ppkt. 2 i 5 nie przystają do faktycznego przedmiotu Zamówienia, gdyż Zamówienie ma charakter usługi świadczonej w trybie ciągłym, a podstawą do rozliczeń, zgodnie z postanowieniami Umowy, nie są protokoły zdawczo-odbiorcze, ani przedmiotem Zamówienia nie jest dostawa sprzętu.

Pytanie: Jak faktycznie winny brzmieć powyższe postanowienia SIWZ, tak aby ich treść była spójna w faktycznym przedmiocie Zamówienia i postanowieniami Umowy?

**Zamawiający zmienił zapisy SIWZ pismem z dnia 08.11.2013r**

3. Wzór Oferty, stanowiący Załącznik nr 2 do SIWZ w pkt. 4 Oświadczeń Wykonawcy zawiera oświadczenia, które nie przystaje do faktycznego przedmiotu Zamówienia

Oferowany przez nas sprzęt w przypadku wyboru naszej oferty będzie dostarczony fabrycznie nowy oraz wolny od wad fizycznych i prawnych.

Pytanie: Czy powyższe oświadczenie nie powinno być wykreślone z formularza Oferty?

**Odpowiedź: Zamawiający zmienił zapisy SIWZ pismem z dnia 08.11.2013r**

4. Pytanie: Czy Zamawiający dopuści inne niż wskazane z pkt.1.1) a) iv) Umowy sposoby zgłaszania/zamawiania czynności serwisowych?

**Odpowiedź: Zamawiający uważa wymienione sposoby za wystarczające**

5. W pkt. 1. a) iv) Umowy pojawia się niezdefiniowane pojęcie „problemu”.

Pytanie: Czy z uwagi na to, że pojęcie „problemu” nie jest zdefiniowane w umowie, możliwa jest modyfikacja zapisu na „..... rodzaju błędu występującego w konkretnym module lub zamówienia jednej usługi serwisowej.”

**Odpowiedź: Zamawiający zmienia powyższe zapisy**

6. Pytanie: W odniesieniu do pkt. 1.1) b) Umowy, prosimy o wyjaśnienie czy Zamawiający miał na myśli: „b)wprowadzanie zmian ..... w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących u Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, ...”.

**Odpowiedź: Zamawiający zmienia powyższe zapisy**

7. Pytanie: Czy z uwagi na planowaną zmianę przepisów regulujących termin wystawienia faktury obejmującej wynagrodzenie z tytułu udzielonej licencji, Zamawiający wyraża zgodę na doprecyzowanie postawień Umowy w ten sposób, iż Wartość licencji otwartej na moduł „Pracowni Diagnostycznej” wchodzi w skład oferty i zostanie rozliczona w pierwszej, po przekazaniu licencji, fakturze z tytułu realizacji Umowy?

**Odpowiedź: Zamawiający będzie dokonywał płatności w 36 równych ratach.**

8. Wykonawca zauważa, iż powyższe (pkt. 7 powyżej) postanowienie Umowy, jak również postanowienia uprawniające Zamawiającego do nabycia nowego modułu EDM zaktualizowanego Oprogramowania Aplikacyjnego implikują konieczność zaakceptowania przez Zamawiającego warunków licencji na te moduły albo poprzez podpisanie odrębnej umowy licencji, albo wprowadzenie stosownych zapisów do Umowy. Czy Zamawiający wyraża zgodę na określenie przez Wykonawcę warunków tej licencji w toku realizacji Umowy i zobowiązuje się je zaakceptować?

**Odpowiedź: Zamawiający zaakceptuje warunki licencyjne po wcześniejszym ich ustaleniu z Wykonawcą.**

9. Korekty Oprogramowania Aplikacyjnego dostarczane są w ramach usług nadzoru autorskiego.

Pytania: Z uwagi na to, że w ramach usług serwisowych obsługiwane będą Awarie, czy Zamawiający dopuści modyfikację zapisu ust 1. pkt 2) Umowy na:

W ramach usług serwisowych, o których mowa w § 1 niniejszej Umowy, Wykonawca zapewnia:

a) .....

i) w przypadku Awarii, która prowadzi do zatrzymania działania Oprogramowania Aplikacyjnego:

1 czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi 1 Dzień roboczy;

2 czas przywrócenia działania Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 Dni roboczych, od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

3 Wykonawca może wprowadzić tzw. Rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Awarii; po wznowieniu działania Oprogramowania Aplikacyjnego dalsza obsługa usunięcia Awarii realizowana będzie na zasadach opisanych w ppkt. ii

4. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 4 do niniejszej Umowy.

**Odpowiedź: Zamawiający zmienia zapis w punkcie 2 a) i) 2, pozostałe zapisy pozostają bez zmian**

10. Jaki zakres usług mieści się w świadczeniu wskazanym w pkt. 1.2) g) Umowy pomoc w zarządzaniu funkcjami serwisowymi?

**Odpowiedź: Dotyczy funkcji konfiguracji systemu**

11. Pytanie: Czy pod pojęciem „Dzień roboczy” Zamawiający rozumie - dzień tygodnia, od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy?

**Odpowiedź: Tak**

12. Zaproponowana przez Zamawiającego ilość godzin serwisowych wydaje się zbyt mała na instalację nowych wersji systemu Hipokrates.

Pytanie: Prosimy o wyjaśnienie, czy Zamawiający miał na myśli godziny serwisowe, czy dni serwisowe, rozumiane jako 6 godzin pracy jednego serwisanta Wykonawcy?

**Odpowiedź: Zamawiający ma na myśli godziny serwisowe**

13. Pytanie: Jak Zamawiający definiuje pojęcia „błędu zwykłego” i „awarii zwykłej”, do których odwołanie znalazło się z pkt. 6 (kary umowne) Umowy?

**Odpowiedź: Są to wszystkie pozostałe przypadki poza „błędem krytycznym” i „awarią krytyczną”.**

14. Pkt. 6 ust. 2) Umowy zakłada możliwość naliczenia kary w razie odmowy wykonania obowiązków wynikających z umowy, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania Wykonawcy do ich wykonania w uzgodnionym przez strony terminie.

Pytanie: czym różni się podstawa do naliczenia kary umownej, o której mowa w Pkt. 6 ust. 2) Umowy od podstawy wskazanej w pkt. 6 ust.1) Umowy?

**Odpowiedź: Ust. 1 dotyczy zwłoki w wykonaniu obowiązków a ust. 2 definiuje odmowy wykonania obowiązków**

15. Zgodnie z pkt. 6 ust. 3) Umowy W razie odstąpienia od umowy przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia netto Wykonawcy, o którym mowa w § 4 ust.1 niniejszej umowy. Oznacza to nieuzasadnioną i nieuprawnioną możliwość naliczenia kary również w sytuacjach, w których zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego o zobowiązaniach wzajemnych Wykonawca uprawniony jest do odstąpienia od Umowy np. z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Zamawiający.

Pytanie: Czy powyższe postanowienie nie powinno być doprecyzowane w ten sposób: *W razie odstąpienia od umowy przez Wykonawcę, z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia netto Wykonawcy, o którym mowa w § 4 ust.1 niniejszej umowy.*

**Odpowiedź: Zamawiający zmienia**

16. Określone w pkt. 7 Umowy sytuacje, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności wskazują iż odpowiedzialność ta została wyłączone m.in. w sytuacji udostępnienia hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom nieupoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług.

Wykonawca zauważa, iż nie może ponosić odpowiedzialności w sytuacji ujawnienia powyższych haseł/informacji również osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów

z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług. Za te osoby - zgodnie z przepisami kodeksu cywilnego winien odpowiadać Zamawiający.

Pytanie: Czy Zamawiający wyraża zgodę na doprecyzowanie powyższego punktu poprzez nadanie mu treści: *udostępnienia hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom nieupoważnionym lub innym osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług osobom.*

**Odpowiedź: Zamawiający wykreśla powyższy punkt**

17. W pkt. 10 ust. 7) Umowy znalazło się odwołanie do – nieobjętych Umową - usług gwarancyjnych.

Pytanie czy pkt. 10 ust. 7) nie powinien brzmieć: Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie poufności wszelkich informacji, do których uzyskał dostęp w trakcie świadczenia usług nadzoru autorskiego i wykonywania czynności serwisowych przez osoby świadczące pracę na jego rzecz, w jakiegokolwiek formie. Wykonawca podejmie również odpowiednie kroki dla zapewnienia zachowania poufności ww. informacji przez osoby wykonujące w jego imieniu obowiązki w ramach niniejszej umowy.

**Odpowiedź: Zamawiający zmienia zapisy w powyższym zakresie**

18. Zgodnie z pkt. 13. ust. 2) Umowy Udzielający zamówienie zastrzega sobie ponadto możliwość wykonania auditu u Przyjmującego zamówienie zgodnie z punktem 7.4.1 normy EN ISO 9001:2008 oraz normą ISO 27001:2007. Jednocześnie Wykonawca zauważa, iż żadne postanowienie SIWZ nie nakłada na Wykonawcę obowiązku posiadania certyfikatu zgodności z powyższymi normami.

Pytanie: Czy powyższy punkt Umowy - jako sprzeczny z SIWZ nie powinien być wykreślony?

**Odpowiedź: Zamawiający uważa, iż punkt ten nie jest sprzeczny z SIWZ. Ponadto wyjaśnia, iż Audit usługodawcy (audit pozaplanowy) przeprowadzany jest w sytuacjach wymagających zwiększenia nadzoru nad usługodawcą, wówczas, gdy jest to uzasadnione, np., wizerunek firmy usługodawcy niekorzystnie wpływa na funkcjonowanie i jakość usług Szpitala, świadczenie usług odbywa się z narażeniem warunków umowy lub gdy zaistnieją takie podejrzenia).**

19. Zgodnie z pkt. 13. ust 6) na Wykonawcę został nałożony obowiązek złożenia oświadczenia, że jest mu znany stan majątkowy Zamawiającego w rozumieniu dyspozycji z art. 490 ust. 2 ustawy k.c. Wykonawca zauważa, iż nie posiada informacji, które umożliwiłyby złożenie powyższego oświadczenia, w szczególności nie jest mu znany stan majątkowy Zamawiającego. Powyższe oświadczenie

mogłoby być ewentualnie złożone wrazie złożenia przez Zamawiającego stosownego oświadczenie/ potwierdzenia dotyczącego stanu majątkowego.

Pytanie: Jaki jest stan majątkowy Zamawiającego?

Odpowiedź: Zamawiający informuje, że według stanu na sierpień 2013r:

1. Aktywa trwałe: 136 314 731,21zł.
2. Aktywa obrotowe: 90 100 509,62zł.
3. Suma pasywów: 226 415 240,83zł.
4. Zobowiązania i rezerwy: 277 272 407,87zł.
5. Zobowiązania krótkoterminowe: 110 432 512,09zł w tym wymagalne:  
27 782 155,03zł.

2. Zamawiający zmienia Specyfikację Istotnych Warunków Zamówienia:

a) wzór umowy ( w załączeniu do niniejszego pisma)

b) pkt 2.XIV dodając zapis:

- polisę ubezpieczeniową – ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej wraz z opłaconymi składkami ( zgodnie ze wzorem umowy)

**Pozostałe postanowienia Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia pozostają bez zmian.**

DZIĘKUJĘ  
Wojewódzki Szpital Specjalistyczny  
ul. Pabianicka 62  
93-513 Łódź  
Wojciech Szrajber (2)

Załącznik nr 7 do SIWZ po zmianie  
nr sprawy 144/ZP/13  
Wzór umowy

UMOWA nr ...../.....  
NADZORU AUTORSKIEGO, SERWISU I KONSULTACJI  
OPROGRAMOWANIA „Hipokrates” i „InfoMedica”

zawarta w dniu..... w Łodzi pomiędzy:

1/ Wojewódzkim Szpitalem Specjalistycznym im. M. Kopernika w Łodzi, ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź (REGON 000295403, NIP 729-23-45-599), wpisanym do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji i Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS0000004955 reprezentowanym przez **Dyrektora - Wojciecha Szrajbera**

zwanym dalej **Zamawiającym**,

oraz firmą

..... z siedzibą w ....., przy ul. ....  
wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w  
Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS .....,  
NIP ....., REGON .....

reprezentowana przez:

..... - .....

..... - .....

zwaną w treści niniejszej umowy **Wykonawcą**,

zawierają w dniu ..... 2013 r. w przetargu nieograniczonym w trybie artykułu 39 w zw. z art. 10 ust. 1 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo Zamówień Publicznych (tj.Dz. U. z 2013 r. poz. 907 ze zm), umowę następującej treści:

1.

**Przedmiot Umowy**

Przedmiotem niniejszej Umowy jest objęcie nadzorem autorskim, serwisem i konsultacjami, w zakresie wskazanym w § 2 niniejszej Umowy modułów oprogramowania aplikacyjnego HIPOKRATES i InfoMedica wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy (dalej: „Oprogramowanie Aplikacyjne”).

2.

**Zobowiązania Wykonawcy**

1) W ramach nadzoru autorskiego o którym mowa w § 1 niniejszej Umowy, Wykonawca zapewnia:

a) udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):

i) w przypadku tzw. błędu krytycznego, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego:

(1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi 1 dzień roboczy;

(2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

(3) w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;

(4) Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 4 do niniejszej Umowy.

ii) w pozostałych przypadkach:

(1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 15 dni roboczych;

(2) czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

iii) w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;

iv) zgłoszenie błędu przez Zamawiającego lub potrzeby wykonania innych czynności serwisowych odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku Wykonawcy .....; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie pod numerem telefonu:

– ..... – serwis Hipokrates/Hipokrates PLUS część biała (medyczna)

– ..... – serwis InfoMedica część szara (niemedyczna)

lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres ....., opcjonalnie faksem na numer ....., wzór formularza stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy; wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju **błędu** występującego w konkretnym module **lub zamówienia jednej usługi serwisowej**



(1) w przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:

(a) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;

(b) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;

(c) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego;

b) rozwój Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową zgodnie ze zmieniającymi się powszechnie obowiązującymi przepisami prawa **oraz** przepisami wewnątrznie obowiązującymi **wydanych na podstawie delegacji ustawowej**, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:

i) przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, ukazujących się średnio cztery (4) razy w roku, co odbywać się będzie poprzez wystanie informacji pocztą elektroniczną na adres e-mail Zamawiającego wskazany w Załączniku nr 3 do niniejszej umowy (Informacje o Zamawiającym);

ii) udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego), w tym wersji HIPOKRATES - AMMS zawierającej obsługę Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (licencje EDM) poprzez serwer ftp, przy czym na pisemne życzenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się przygotować i wysłać na adres Zamawiającego nośnik CD/DVD zawierający nową wersję Oprogramowanie Aplikacyjnego.

iii) w przypadku udostępnienia nowej wersji Oprogramowania Aplikacyjnego Wykonawca przedstawi Zamawiającemu harmonogram instalacji i wdrożenia nowej wersji. Prace instalacyjne rozpoczną się po akceptacji ww. harmonogramu przez Zamawiającego.

iv) dostarczenie wraz z wdrożeniem, szkoleniami i nadzorem autorskim licencji otwartej na moduł „Pracowni Diagnostycznej”. Wartość licencji wraz z usługami wchodzi w skład oferty.

v) wszystkie nowe wersje Oprogramowania Aplikacyjnego oraz nowe licencje dostarczane przez Wykonawcę będą przez cały okres obowiązywania umowy w pełni kompatybilne z posiadanym przez Zamawiającego Systemem Informatycznym Szpitala (HIS, ADM). Wszystkie posiadane integracje z innymi systemami w ramach nadzoru autorskiego będą nadal utrzymane i wspierane.

c) możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego, o którym mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego;

d) gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju), przy czym realizacja powyższych żądań nie będzie wchodziła w zakres niniejszej Umowy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy, z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym.

2) W ramach usług serwisowych, o których mowa w §1 niniejszej Umowy, Wykonawca zapewnia:

a) pomoc w usuwaniu Awarii tj. sytuacji, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty zbiorów niezbędnych do działania oprogramowania, struktur danych lub zawartości bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego objętego umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, przy pomocy kopii Oprogramowania Aplikacyjnego lub narzędzi oprogramowania systemowego i bazodanowego udostępnionego przez Zamawiającego;

i) w przypadku tzw. awarii krytycznej, tj. takiej, która uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego:

1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej awarii krytycznej) wynosi 1 dzień roboczy;

**2. czas przywrócenia działania Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 Dni roboczych, od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;**

3. w przypadku wystąpienia „awarii krytycznej” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem awarii krytycznej; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowej awarii krytycznej będzie traktowana jako awaria zwykła;

4. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 4 do niniejszej Umowy.

ii) w pozostałych przypadkach:

1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonej awarii zwykłej) wynosi do 15 dni roboczych;

2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;

iii) w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas usunięcia awarii będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;

b) nieograniczoną ilość kontaktów telefonicznych, faksowych, e-mailowych z pracownikami działu serwisu Wykonawcy oraz Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, w godzinach pracy Wykonawcy;

c) korzystanie z konsultacji typu HelpDesk (pomoc i konsultacje telefoniczne) w zakresie obsługi i administrowania Oprogramowania Aplikacyjnego wymienionego w Załączniku nr 1 umowy, u Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, w godzinach pracy Wykonawcy;

d) udzielanie pomocy technicznej oraz wykonywanie zleconych przez Zamawiającego prac instalacyjnych, konfiguracyjnych, diagnostycznych lub instruktażowych, w zakresie związanym obsługą i administrowaniem Oprogramowania Aplikacyjnego wymienionego w Załączniku nr 1 umowy, w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy;

e) pomoc przy identyfikacji, analizie błędów oraz pomoc przy ich likwidacji;

- f) wsparcie administratorów w zakresie bieżącej eksploatacji systemu informatycznego w zakresie serwisowanych modułów telefonicznie lub w ramach możliwości technicznych, za pomocą bezpośredniego szyfrowanego połączenia pomiędzy wykonawcą lub podwykonawcą, a zamawiającym;
- g) pomoc w zarządzaniu funkcjami serwisowymi;
- h) optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
- i) pomoc w awaryjnym odtwarzaniu danych zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym na podstawie danych poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych archiwalnych;
- j) prowadzenie szkoleń dla personelu zamawiającego w zakresie użytkowanych modułów systemów „Hipokrates” i „InfoMedica”;
- k) W ramach godzin serwisowych z umowy Wykonawca zagwarantuje szkolenia dla Administratorów Systemów. W przypadku szkoleń poza siedzibą Zamawiającego, Wykonawca pokryje koszty noclegów i wyżywienia, w ilości nie przekraczającej 4 noclegów dla nie więcej niż 5 osób, przy czym mogą to być 2 grupy osób w różnych terminach.
- l) Pomoc w instalacji nowych wersji oprogramowania aplikacyjnego, w tym wersji HIPOKRATES – AMMS, przy czym zakres i harmonogram prac instalacyjnych będzie szczegółowo uzgodniony przed rozpoczęciem prac.

3) Obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową będzie realizowana we współpracy z Autoryzowanym Przedstawicielem Wykonawcy:

| Oprogramowanie aplikacyjne | Autoryzowani przedstawiciele |
|----------------------------|------------------------------|
| Hipokrates                 |                              |
| Infomedica                 |                              |

4) Realizacja usług serwisowych i programistycznych Oprogramowania Aplikacyjnego:

- a) Na prace serwisowe wymienione w par 2 przeznaczone będą 1152 godziny serwisowe do wykorzystania w czasie trwania umowy, w przypadku ich niewykorzystania godziny serwisowe przepadają.
- b) Przystępujące Zamawiającemu godziny serwisowe mogą być wykorzystane wyłącznie w celu świadczenia, przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, usług opisanych w § 2 niniejszej umowy.
- c) Usługi serwisowe realizowane będą w dni robocze pomiędzy godziną 8.00 a 16.00.
- d) Usługi serwisowe, będą realizowane w odpowiedzi na pisemne zlecenie przedstawione przez osoby wymienione w § 2 ze strony Zamawiającego.
- e) Usługi Serwisowe dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego i Bazodanowego odbywać się będą w pomieszczeniach Zamawiającego lub za pomocą zdalnego szyfrowanego dostępu.

- a) Usługi serwisowe wykonywane dla każdego z Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego w pomieszczeniach Zamawiającego lub za pomocą zdalnego dostępu, zostaną potwierdzone stosownym protokołem podpisanym przez pracowników Zamawiającego wymienionych w § 2.
- b) Zrealizowane godziny serwisowe, dla prac realizowanych za pomocą zdalnego dostępu, w siedzibie Wykonawcy lub Podwykonawcy, będą rozliczane z dokładnością do pełnej godziny.
- c) Zrealizowane godziny serwisowe, dla prac realizowanych w siedzibie Zamawiającego (Wizyty serwisowe), będą rozliczane z dokładnością do pełnej godziny, nie mniej niż 6 godzin dla zlecenia.
- d) Przysługujące Zamawiającemu godziny serwisowe mogą być wykorzystane wyłącznie w celu świadczenia, przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, usług opisanych w §2 ust. 2 umowy.

5) Procedura odbioru prac:

- a) Wykonanie usług serwisowych i programistycznych potwierdzone będzie podpisaniem stosownego protokołu, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do niniejszej umowy. Formularz wypełnia Wykonawca, a zatwierdza Zamawiający.
- b) Protokół wykonania usług serwisowych lub programistycznych będzie podstawą rozliczenia godzin serwisowych.
- c) Jeżeli bez uzasadnionej przyczyny Zamawiający nie przystąpi do procedury odbioru lub bez uzasadnionej przyczyny odmówi podpisania jakiegokolwiek protokołu, Wykonawca zastrzega sobie prawo dokonania odbioru jednostronnego oraz jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, z zaznaczeniem przyczyny odmowy złożenia podpisu przez Zamawiającego.
- d) Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn w toku realizacji przedmiotu niniejszej umowy świadczenie stanie się niemożliwe do wykonania, bądź jedna ze Stron zerwie niniejszą umowę, bądź też umowa zostanie rozwiązana (za porozumieniem Stron bądź na skutek wypowiedzenia lub z innych przyczyn), Strony zobowiązane są niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do 2 dni od daty wystąpienia takiej przyczyny lub zdarzenia, sporządzić protokół stanu zaawansowania realizacji usług serwisowych na podstawie dotychczas podpisanych protokołów.
- e) W protokole stanu zaawansowania realizacji usług serwisowych i programistycznych, Strony określą zakres usług dotychczas wykonanych oraz — w razie potrzeby — zasady rozliczenia i wynagrodzenia za usługi wykonane i rozpoczęte, z uwzględnieniem zasad przewidzianych postanowieniami niniejszej umowy.
- f) Osobami odpowiedzialnymi za realizację niniejszej umowy po stronie Zamawiającego są:

- 1. Piotr Błasiak                      tel: 42 659-58-90 email: [piotr@kopernik.lodz.pl](mailto:piotr@kopernik.lodz.pl)
- 2. Łukasz Olesiński                tel: 42 659-54-14 email: [lukas@kopernik.lodz.pl](mailto:lukas@kopernik.lodz.pl)
- 3. Piotr Pięta                        tel: 42 659-58-90 email: [ppieta@kopernik.lodz.pl](mailto:ppieta@kopernik.lodz.pl)
- 4. Robert Roźniakowski            tel: 42 659-58-90 email: [robertr@kopernik.lodz.pl](mailto:robertr@kopernik.lodz.pl)

5. Marcin Rakowski tel: 42 659-58-91 email: [mrakowski@kopernik.lodz.pl](mailto:mrakowski@kopernik.lodz.pl)

g) Osobami odpowiedzialnymi za realizację niniejszej umowy po stronie Wykonawcy są:

1. ..... tel: ..... email: .....

2. ..... tel: ..... email: .....

h) Informacja o zmianie osób odpowiedzialnych za realizację niniejszej umowy nie stanowi zmiany umowy.

### 3.

#### Zobowiązania Zamawiającego

1) Zamawiający jest zobowiązany do:

- a) wyznaczenia osób odpowiedzialnych za realizację całości niniejszej Umowy, dane tych osób zostały wskazane w Załączniku nr 3 do niniejszej umowy (Informacje o Zamawiającym);
- b) wykonywania czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie; zalecenia wydawane będą na piśmie lub w drodze elektronicznej na adres e-mail: [informatyka@kopernik.lodz.pl](mailto:informatyka@kopernik.lodz.pl)
- c) powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania jakichkolwiek zmian w konfiguracji oprogramowania lub sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest Oprogramowanie Aplikacyjne objęte niniejszą Umową, w tym Zamawiający zobowiązuje się nie dokonywać nieautoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji zawartości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego; w przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego lub sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być wykonywane za uprzednią wyraźną zgodą Wykonawcy lub przez Autoryzowanego Partnera Serwisowego Wykonawcy. Aktualna lista Autoryzowanych Partnerów Serwisowych zamieszczona jest na witrynie internetowej [www.kopernik.lodz.pl](http://www.kopernik.lodz.pl).
- d) dostarczenia na wniosek Wykonawcy wskazanych fragmentów lub całości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji przedmiotu niniejszej Umowy poza siedzibą Zamawiającego;
- e) delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych niniejszą umową;
- f) zapewnienia, aby Oprogramowanie Aplikacyjne, zainstalowane u Zamawiającego, wymienione w Załączniku nr 1 było używane wyłącznie przez użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;

- g) dokonywania zgłoszeń ewentualnych błędów zgodnie z niniejszą Umową oraz dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Oprogramowania Aplikacyjnego i o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności Zamawiającego (z odpowiednim wyprzedzeniem) oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług w zakresie niniejszej umowy;
  - h) przekazywania na bieżąco Wykonawcy wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji niniejszej Umowy, w tym obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, Organ Założycielski, inne);
  - i) zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego objętego zakresem, określonym w § 2 niniejszej umowy, w tym pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;
  - j) udostępnienia Wykonawcy posiadanego przez Zamawiającego sprzętu komputerowego i Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiającego lub oprogramowania osób trzecich w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych w § 2 niniejszej umowy;
  - k) zapewnienia pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia usług określonych w § 2 niniejszej umowy, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP;
  - l) zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami określonymi w § 2 niniejszej umowy.
- 2) Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niedotrzymanie terminów przewidzianych Umową.

#### 4.

##### Płatności

- 1) Za realizację przedmiotu niniejszej Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy łączne wynagrodzenie, za cały okres obowiązywania niniejszej umowy, w wysokości: : ..... netto, powiększone o obowiązujący podatek VAT, łącznie brutto: ..... zł, zgodnie z kalkulacją cenową, stanowiącą załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
- 2) Usługi objęte niniejszą Umową będą rozliczane w okresach miesięcznych.
- 3) Wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej Umowy w kwocie ..... zł netto miesięcznie, powiększonej o obowiązujący podatek VAT, tj. ..... zł brutto miesięcznie, będzie płatne przelewem, na podstawie faktury VAT wystawionej w ostatnim dniu miesiąca obowiązywania umowy, w terminie 60 dni od daty doręczenia faktury VAT Zamawiającemu, na konto wskazane na fakturach.
- 4) W przypadku gdy objęte niniejszą umową usługi będą wykonywane przez okres niepełnego miesiąca, wynagrodzenie za ten miesiąc będzie należne w wysokości proporcjonalnej do ilości dni, przez które usługi były świadczone.
- 5) W przypadku nie zapłacenia przez Zamawiającego wynagrodzenia, określonego w §4 ust. 3 niniejszej Umowy, w ustalonym terminie Wykonawca naliczy odsetki w wysokości ustawowej.

- 6) Zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) w trakcie obowiązywania niniejszej umowy:
  - a) podwyższenia stawki podatku VAT, przy czym zmianie ulega jedynie cena netto, cena brutto pozostaje bez zmian. Nowe stawki będą obowiązywać strony wraz z wejściem w życie przepisów je regulujących. Każdorazowa zmiana nie wymaga aneksu w formie pisemnej, ewentualnie strony mogą zawrzeć aneks porządkujący na wniosek Zamawiającego. W uzasadnionych wypadkach, na pisemny umotywowany wniosek Wykonawcy, strony mogą zawrzeć aneks, mocą którego zdecydują o podwyższeniu ceny brutto przy pozostawieniu ceny netto bez zmian.
  - b) obniżenia stawki podatku VAT przy czym zmianie ulega jedynie cena brutto, cena netto pozostaje bez zmian. Nowe stawki będą obowiązywać strony wraz z wejściem w życie przepisów je regulujących. Każdorazowa zmiana nie wymaga sporządzenia aneksu w formie pisemnej, ewentualnie strony mogą zawrzeć aneks porządkujący na wniosek Zamawiającego.
- 7) Wynagrodzenie określone w niniejszym paragrafie obejmuje wszystkie koszty pośrednie i ryzyka Wykonawcy związane z realizacją niniejszej umowy i nie podlega zmianie w razie wzrostu cen czynników cenotwórczych.
- 8) Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług konsumpcyjnych VAT.

## 5.

### Okres obowiązywania Umowy

Niniejsza umowa została zawarta na czas określony od ..... 2013.r. do ..... 2016.r.

## 6.

### Kary umowne

- 1) Za nienależytą lub nieterminową realizację postanowień niniejszej umowy, w tym za niedotrzymanie terminów reakcji na wezwania związane z awarią lub błędami Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową lub odmowę udzielenia pomocy, w przypadku problemów wynikających z niewłaściwej pracy Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową Zamawiający może naliczyć Wykonawcy karę umowną, w następującej wysokości:
  - a) w przypadku sytuacji opisanej powyżej i dotyczącej tzw. błędu krytycznego lub awarii krytycznej bądź niewykonanie innych obowiązków szczegółowo opisanych w § 2 umowy – 1 % wartości wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 3 niniejszej umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
  - b) w przypadku sytuacji opisanej powyżej i dotyczącej „błędu zwykłego” lub „awarii zwykłej” - 0,5% wartości wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 4 ust. 3 niniejszej umowy za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
- 2) W razie odmowy wykonania obowiązków wynikających z umowy, pomimo uprzedniego pisemnego wezwania Wykonawcy do ich wykonania w uzgodnionym przez strony terminie, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 10% wynagrodzenia netto Wykonawcy, o którym mowa w § 4 ust.1 niniejszej umowy.
- 3) W razie odstąpienia od umowy przez Wykonawcę **z przyczyn za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca**, Wykonawca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Zamawiającego kary umownej w wysokości 20% wynagrodzenia netto Wykonawcy, o którym mowa w § 4 ust.1 niniejszej umowy.

4) W wypadku naliczenia przez Zamawiającego kar umownych, Zamawiający wystawi Wykonawcy notę obciążeniową, a następnie pomniejszy kwotę najbliższego wynagrodzenia miesięcznego Wykonawcy o wartość kar umownych, na które opiewa dana nota.

5) Łączna wartość kar umownych o których mowa w ust. 1 nie może przekroczyć 50% wynagrodzenia netto określonego w § 4 ust.1 niniejszej umowy.

6) Rozpoczęcie naliczania kar umownych o których mowa w ust. 1 może nastąpić w terminie do 60 dni od daty zaistnienia przyczyn, stanowiących podstawę ich naliczenia. Po upływie tego terminu prawo do naliczenia kary w oparciu o przyczyny stanowiące podstawę ich naliczenia wygasa.

7) Wszystkie kary umowne wskazane w umowie podlegają sumowaniu.

8) W zakresie, w jakim szkoda Zamawiającego przewyższa wysokość naliczonych kar umownych, Zamawiający ma prawo dochodzić odszkodowania uzupełniającego z zastrzeżeniem postanowień § 7 ust.2.

**9) Wykonawca w okresie obowiązywania umowy jest zobowiązany posiadać ubezpieczenie od odpowiedzialności cywilnej w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, w tym obejmującej usługę będącą przedmiotem niniejszej umowy, o sumie gwarancyjnej ubezpieczenia w wysokości równej lub wyższej wartości brutto niniejszej umowy.**

## 7.

### Ograniczenia odpowiedzialności Wykonawcy

1) Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

- treść danych otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
- jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego które były wynikiem nieprawidłowego korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego;
- korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby nieupoważnione;
- dokonywanie modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
- ~~— udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom nieupoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług;~~
- wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej;
- nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania osób trzecich, komunikującego się z Oprogramowaniem Aplikacyjnym;
- nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego;
- siłę wyższą.



2) Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy wynikająca z nienależytego wykonania umowy ogranicza się do rzeczywistej straty Zamawiającego, bez utraconych korzyści, z jednoczesnym ograniczeniem do równowartości 100% wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej umowy.

## **8.**

### **Siła Wyższa**

- 1) Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które poważnie zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
- 2) W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
- 3) Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 180 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
- 4) Okres występowania Siły Wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie oraz odpowiednie zmniejszenie wynagrodzenia należnego Wykonawcy proporcjonalnie do czasu trwania Siły Wyższej.

## **9.**

### **Ochrona Danych Osobowych**

- 1) Na podstawie art. 31 ustawy z dnia 27.08.1997r. o ochronie danych osobowych zwanej dalej ustawą (Dz.U.2002.101.926 z późn.zm.) Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych zwykłych (imię i nazwisko, adres zamieszkania, data urodzenia, PESEL) oraz danych sensytywnych (informacje o stanie zdrowia, natogach, kodzie genetycznym) przetwarzanych w systemie, o którym mowa w §1 niniejszej umowy, wyłącznie w celu realizacji postanowień Umowy na zasadach określonych w niniejszej umowie.
- 2) Wykonawca oświadcza, że powierzone dane nie będą poddawane dalszemu przetwarzaniu w sposób niezgodny z określonym w ust. 1 niniejszego paragrafu celem oraz, że nie będzie realizował własnych celów.
- 3) Wykonawca zobowiązuje się do zachowania poufności informacji, o których jest mowa w ust.1 niniejszego paragrafu, w czasie trwania umowy i po jej zakończeniu.
- 4) Zabrania się wykonywania przez Wykonawcę nieuzasadnionych kopii, gromadzenia, przechowywania jakichkolwiek danych, których administratorem jest Szpital, z wyłączeniem gdy będzie to realizowane na pisemne zlecenie Zamawiającego, bądź na pisemną prośbę Wykonawcy a wszelkie nośniki na których zostaną zgromadzone dane staną się własnością Zamawiającego, jeżeli Zamawiający nie był uprzednio ich właścicielem.
- 5) Strony wyłączają możliwość udostępnienia przez Wykonawcę powierzonych do przetwarzania danych, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu innym podmiotom bez zgody Zamawiającego. Jeżeli niezbędna jest współpraca z innym podmiotem w

zakresie określonym w §1 zostanie podpisana stosowna umowa trójstronna powierzenia danych.

- 6) Za udostępnienie, o którym mowa w ust. 5 należy rozumieć m.in.:
  - a) przekazanie informacji lub nośnika z danymi,
  - b) weryfikację danych,
  - c) wyzbycie się danych,
  - d) powierzenie danych,
  - e) umożliwienie wglądu do danych,
  - f) upublicznienie danych.
- 7) Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, które uzyska w trakcie realizacji niniejszej umowy chyba że obowiązek taki będzie wynikać z przepisów prawa, z zastrzeżeniem, że w zakresie, w jakim to będzie możliwe, zawiadomi o tym Zamawiającego, co najmniej dwa dni robocze przed takim ujawnieniem.
- 8) Wykonawca oświadcza, że wszelkie prace wynikające z postanowień Umowy nie będzie zlecał innym podmiotom bez zgody Zamawiającego.
- 9) Wykonawca oświadcza, że dysponuje środkami umożliwiającymi prawidłowe przetwarzanie i zabezpieczenie danych osobowych, o których mowa w art. 36 – 39 ustawy, a jego system informatyczny spełnia wymagania określone w Rozporządzeniu Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29.04.2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U.2004.100.1024 z późn.zm.) m.in.:
  - politykę bezpieczeństwa informacji,
  - instrukcję zarządzania systemem informatycznym,
  - zabezpieczenia techniczne i organizacyjne,
  - **ABI.**
- 10) W zakresie przestrzegania przepisów, o których mowa w ust.9 Wykonawca ponosi odpowiedzialność jak administrator danych.
- 11) W przypadku uchylecia lub zmian przepisów, o których mowa w ust. 9, Wykonawca zobowiązuje się do respektowania i przestrzegania norm prawnych zastępujących dotychczasowe przepisy.
- 12) Zamawiający wyraża zgodę na zestawienie połączenia zdalnego dostępu jeżeli będzie to niezbędne do realizacji Umowy.
- 13) W celu zapewnienia poufności danych podczas połączenia przy użyciu systemu zdalnego dostępu, Wykonawca zapewnia, że będzie przetwarzał powierzone dane tylko z wykorzystaniem środków technicznych i organizacyjnych zlokalizowanych na terenie Polski Rzeczpospolitej i zarządzanych zgodnie z obowiązującym prawem na jej terenie m.in. Dyrektywą 95/46/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 24.10.1995 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w zakresie przetwarzania danych osobowych i swobodnego przepływu tych danych (Dziennik Urzędowy L 281 , 23/11/1995).
- 14) Wykonawca zobowiązuje się, że powierzone do przetwarzania dane nie zostaną przekazane do państwa trzeciego, w tym również do podmiotów powiązanych (spółki macierzyste, etc.).
- 15) Osobami uprawnionym do wykonywania prac serwisowych, w tym również prac wykonywanych przy użyciu systemu zdalnego dostępu są inżynierowie serwisu.

Wykonawca prześle Zamawiającemu listę osób upoważnionych do wykonywania prac serwisowych oraz zobowiązuje się do informowania o wszelkich zmianach w tym zakresie z zachowaniem formy pisemnej. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za wszelkie wyrządzone szkody przez nieuprawnione działanie osób, którym wycofał uprawnienia a nie poinformował o tym Zamawiającego.

- 16) Wykonawca oświadcza, że inżynierowie serwisowi, o których mowa w ust. 15 są przeszkoleni z zakresu ochrony danych osobowych i upoważnieni do przetwarzania danych osobowych zgodnie z przepisami określonymi w ustawie o ochronie danych osobowych (Dz.U.2002.101.926 z późn.zm.) oraz innymi aktami prawnymi związanymi z ochroną danych osobowych. Upoważnieni inżynierowie przed przystąpieniem do prac serwisowych/napraw prześlą stosowne oświadczenie o bezterminowym zachowaniu poufności informacji uzyskanych w trakcie wykonywania czynności związanych z realizacją Umowy.
- 17) Zamawiający zastrzega sobie prawo do niedopuszczenia do prac (przebieg serwisowy, naprawa itp.) osób nie figurujących na liście określonej w ust. 15.

## **10. Poufność**

1) Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:

- a) informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej Umowy;
- b) oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
- c) informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity z 2003 r. Dz. U. 153, poz. 1503);
- d) innych informacji prawnie chronionych, które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.

2) Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z wyłączeniem informacji określonych w §10 ust. 1, z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.

- 3) Wykonawca zobowiąże pracowników wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy do zachowania tajemnicy.

- 4) Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania Aplikacyjnego, z wyłączeniem dokumentacji zewnętrznych interfejsów wymiany danych.
- 5) Naruszenie obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w niniejszym paragrafie skutkować będzie obowiązkiem zapłaty przez Stronę naruszającą ten obowiązek kary umownej wynoszącej 10.000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy zł) za każdy przypadek naruszenia.
- 6) Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
- 7) Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za zachowanie poufnego charakteru wszelkich informacji, do których uzyskał dostęp w trakcie świadczenia usług **nadzoru autorskiego** i wykonywania czynności serwisowych przez osoby świadczące pracę na jego rzecz, w jakiegokolwiek formie. Wykonawca podejmie również odpowiednie kroki dla zapewnienia zachowania poufności ww. informacji przez osoby wykonujące w jego imieniu obowiązki w ramach niniejszej umowy.
- 8) Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia Zamawiającemu raportu po każdej czynności serwisowej/naprawie jeżeli w ramach wykonywanych były wykonywane operacje na zbiorach danych osobowych. Raport będzie zawierał informacje o błędach w przetwarzaniu danych jeśli takowe wystąpiły.
- 9) W przypadku naruszenia zasad poufności danych osobowych Wykonawca niezwłocznie powiadomi Administratora Bezpieczeństwa Informacji Zamawiającego lub inną osobę wskazaną przez Zamawiającego.
- 10) Wykonawca oświadcza, że wszyscy pracownicy dopuszczeni do przetwarzania danych osobowych zostali poinformowani o odpowiedzialności karnej wynikającej z art. 49-52 ustawy o ochronie danych osobowych.
- 11) Zamawiający zastrzega sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego od Wykonawcy za naruszenia, o których mowa w ust. 7 na zasadach ogólnych.
- 12) Zamawiający zastrzega sobie prawo przeprowadzenia kontroli w zakresie ochrony przetwarzanych danych osobowych.

## 11.

### Prawa autorskie

- 1) Wykonawca oświadcza, że posiada autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Aplikacyjnego, którego dotyczy niniejsza umowa oraz posiada prawo do czerpania wynagrodzenia za korzystanie z niego przez osoby trzecie.
- 2) Oprogramowanie Aplikacyjne, którego dotyczy niniejsza umowa jest chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych - Dz. U. nr 24, poz.83. Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tych praw niezależnie od powstałych okoliczności.
- 3) Zasady korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego reguluje odrębna umowa licencyjna.

## **12. Zmiany Umowy**

1. Strony dopuszczają możliwość zmian umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru wykonawcy, w przypadku:

- 1) zmiany cen na korzyść Zamawiającego – w każdym czasie i w każdym przypadku pojawienia się możliwości takiej zmiany;
- 2) zmiany polegającej na poszerzeniu lub zmianie niektórych obowiązków Wykonawcy lub sposobu ich realizacji, jeżeli praktyka realizacji umowy pokaże, że istnieje taka potrzeba.

2. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności, chyba że wynikają z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

## **§ 13 Zasady kontaktu między stronami i obowiązki informacyjne**

1. Strony ustalają następujące formy kontaktu:

- a) pisemnie – bezpośrednio za potwierdzeniem odbioru bądź listem poleconym na następujące adresy:

dla Zamawiającego .....

dla Wykonawcy.....

Forma pisemna jest formą wyłączną dla składania wszelkich oświadczeń woli w związku z realizacją niniejszej umowy.

- b) faksem na numer:

dla Zamawiającego .....

dla Wykonawcy.....

- c) drogą elektroniczną na adres e-mail:

dla Zamawiającego .....

dla Wykonawcy.....

2. Strony zobowiązane są informować się wzajemnie o zmianach adresu, danych kontaktowych i wszelkich zmianach organizacyjno-prawnych. W przypadku niepoinformowania Zamawiającego o zmianach dotyczących Wykonawcy min. o zmianie organizacyjnej, zmianie formy prawnej prowadzonej działalności gospodarczej oraz zmianie adresu siedziby firmy i zmianie adresu zamieszkania właściciela lub współwłaściciela firmy i wynikłych z tego tytułu negatywnych skutków, Zamawiający nie będzie ponosił negatywnych skutków braku powiadomienia.

## **13.**

### **Postanowienia końcowe**

- 1) Przyjmujący zamówienie ma obowiązek poddać się kontroli przeprowadzonej przez Udzielającego zamówienia lub osobę przez niego upoważnioną w zakresie wykonywania warunków niniejszej umowy, w każdym ich aspekcie, w szczególności zaś dotyczącym ochrony danych osobowych oraz jakości udzielanych usług.

- 2) Udzielający zamówienie zastrzega sobie ponadto możliwość wykonania auditu u Przyjmującego zamówienie zgodnie z punktem 7.4.1 normy EN ISO 9001:2008 oraz normą ISO 27001:2007.
- 3) Zamawiającemu przysługuje prawo do rozwiązania umowy z jednomiesięcznym wypowiedzeniem ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego w następujących sytuacjach:
  - a) w razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy przez Wykonawcę, w szczególności w razie powtarzających się opóźnień w wykonaniu usługi (więcej, niż 3)
  - b) w razie pogorszenia sytuacji finansowej Zamawiającego w trakcie trwania umowy,
- 4) Zamawiający ma prawo odstąpić od umowy lub jej części w sytuacji określonej w art. 145 ustawy Prawo zamówień publicznych.
- 5) Czynność prawna mająca na celu zmianę wierzyciela Zamawiającego może nastąpić na zasadach wskazanych w art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2011 nr 112 poz. 654 ze zm.). Dodatkowo, cesja wierzytelności z niniejszej umowy wymaga uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego pod rygorem nieważności.
- 6) Wykonawca oświadcza, że jest mu znany stan majątkowy Zamawiającego w rozumieniu dyspozycji z art. 490 ust. 2 ustawy k.c.
- 7) Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem Umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień, w ramach uzgodnień obu Stron
- 8) W trakcie trwania Umowy Strony zobowiązują się do rozwiązywania wszelkich zaistniałych problemów i nieprzewidzianych sytuacji zgodnie z zasadami dobrej współpracy, przy uwzględnieniu interesów prawnych i ekonomicznych każdej ze Stron oraz mając na uwadze realizację przedmiotu Umowy,
- 9) W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
- 10) W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy, Kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tj. Dz.U. z 2006 r., nr 90, poz.931 z późn. zm.) oraz Ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2013 r., , poz. 907).
- 11) Umowa została sporządzona w czterech jednobrzmiących egzemplarzach, po dwa dla każdej ze Stron.
- 12) Integralną część niniejszej Umowy stanowią załączniki nr 1, nr 2, nr 3, nr 4 i nr 5. formularz ofertowy, dokument dotyczący nadania podmiotowi numeru NIP, dokument dotyczący nadania podmiotowi numeru REGON, **wpis do Krajowego Rejestru Sądowego lub innego rejestru, kopia polisy ubezpieczeniowej wraz z opłaconymi składkami.**

**Zamawiający:**

**Wykonawca:**

Załącznik nr 4 do Umowy po zmianie

**ZASADY UDZIELENIA ZDALNEGO DOSTĘPU DO ZASOBÓW**

Niniejszy załącznik ustala zasady udzielenia Wykonawcy zdalnego dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego w celu umożliwienia Wykonawcy realizacji jego zobowiązań wynikających z umowy, w szczególności określonych w § 2

**§ 1. Udostępnienie**

1. Zdalny Dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego w terminie 3 dni roboczych od dnia wejścia w życie niniejszej umowy.
2. Zdalny Dostęp udostępniony zostanie na cały czas trwania niniejszej umowy.
3. Lista osób Wykonawcy uprawnionych do Zdalnego Dostępu:

| Lp. | Imię i nazwisko | Nr telefonu | Adres e-mail |
|-----|-----------------|-------------|--------------|
| 1   |                 |             |              |
| 2   |                 |             |              |
| 3.  |                 |             |              |

4. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
5. W przypadku zgłoszenia błędu krytycznego Zamawiający zapewni sprawne działanie zdalnego dostępu.

**§ 2. Zasady korzystania**

1. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
2. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji niniejszej umowy;
3. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji niniejszej umowy;
4. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż wymienione w § 1 pkt 3 niniejszego załącznika.
5. Zdalny dostęp udostępnia się tylko do przeglądu danych.

**§ 3. Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu**

1. Wykonawca dostarczy listę komputerów (wraz z adresami IP), z których będzie realizował Zdalny Dostęp do sieci teleinformatycznej Zamawiającego.
2. Zamawiający zapewni jeden z trzech rodzajów połączeń:
  - a. VPN - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
  - b. Udostępnienie terminala - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;

- c. Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych.
3. Zamawiający przekaze każdej osobie z podanej listy użytkowników Wykonawcy, określonych w § 1 pkt 3 niniejszego załącznika, zestaw odpowiadających im identyfikatorów użytkowników (login) wraz z ich hasłami dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Użytkownicy po stronie Wykonawcy zobowiązują się do nie udostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji niniejszej Umowy.
  4. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane na indywidualne konta e-mail. Tą samą drogą dostarczone zostanie również oprogramowanie Klienta VPN lub klienta terminalowego. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach użytkowników staraniem Wykonawcy.