Załącznik nr 3 do SWZ

 Znak: ZP/SNA/1/23

**Opieka nad Oprogramowaniem MediCom**

Zawarta pomiędzy Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Węgrowie ul. Kościuszki 15, 07-100 Węgrów wpisanym do.................................... prowadzonego przez .............................................. pod nr..................................

reprezentowanym przez: ..................................................

zwanym dalej Użytkownikiem

firmą:.......................... wpisaną do............................. prowadzonego przez.............. pod nr................

reprezentowaną przez:

...........................................................................................

zwanym dalej” Wykonawcą”

**Strony ustalają, co następuje**

**§ 1**

**Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest Świadczenie przez Wykonawcę Opieki dla Rozwiązania Indywidualnego
2. Wykonawca będzie świadczyć w/w Opiekę dla Rozwiązania Indywidualnego lub poszczególnych jego części (Obszarów Funkcjonalnych), w skład którego wchodzi Oprogramowanie MediCom System, do którego prawo do eksploatacji dla poszczególnych Obszarów Funkcjonalnych Użytkownik nabył na mocy Licencji Klienta Końcowego.

**§ 2**

**Opieka serwisowa**

1. Wykonawca będzie świadczył Opiekę Serwisową w okresie dwunastu (12) miesięcy, począwszy od ………………….. roku, na zasadach określonych w Umowie i w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS) znanymi Użytkownikowi i opisanymi w Załączniku nr 1 do Umowy, oraz na Warunkach Serwisowych określonych w Załączniku nr2.
2. Niniejszym Użytkownik potwierdza, że otrzymał i zapoznał się z Podstawowymi Warunkami Serwisowymi (PWS).
3. Zakres usług świadczonych w ramach Opieki Serwisowej zawarty w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS) oraz Warunkach Serwisowych, które stanowią nadrzędne warunki w stosunku do Podstawowych Warunków Serwisowych (PWS). W szczególności Wykonawca zapewnia Użytkownikowi:
4. informacje o planowanych Nowych Wersjach Oprogramowania,
5. dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania, udostępnianych przez MEDINET. Dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia, chyba że Warunki Serwisowe Pakietu Brązowego stanowią inaczej,
6. dostęp do internetowego systemu zgłaszania Usterek i-SYROP, za pomocą którego Użytkownik zgłasza i monitoruje Usterki,
7. szkolenie z obsługi systemu i-SYROP.
8. reakcję na zgłaszane przez Użytkownika Problemy w najkrótszym możliwym czasie,
9. analizę zgłoszonego Problemu i usunięcie Usterki Rozwiązania Indywidualnego w najkrótszym możliwym terminie.
10. bezpośredni kontakt telefoniczny z Centrum Pomocy,
11. pakiet konsultacji w wymiarze 100 godzin do wykorzystania wg uznania Użytkownika w formie:
12. konsultacji telefonicznych (Helpdesk) i/lub pisemnych związanych z prawidłowym od strony technicznej funkcjonowaniem Rozwiązania Indywidualnego
13. adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Użytkownika do zmian w przepisach prawa (Indywidualna zmiana prawa)
14. analizy problemu nie będącego Usterką
15. naprawy problemu nie będącego Usterką
16. konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Użytkownika bądź zdalnie przez konsultanta Wykonawcy w zakresie wykorzystania oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania,
17. konsultacje i wsparcie przy Upgrade systemu
18. konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w nowych wersjach oprogramowania,
19. modyfikacje,
20. szkolenia,
21. W przypadku opublikowania przez Wykonawcę Nowej Wersji Oprogramowania, Użytkownik w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o Nowej Wersji Oprogramowania, uzgodni z Wykonawcą termin usługi Upgrade polegającej na udoskonaleniu Rozwiązania Indywidualnego poprzez jej instalację i uruchomienie oraz weryfikację Modyfikacji wykonanych na wniosek Użytkownika. Usługa Upgrade realizowana jest w ramach Opieki Powdrożeniowej lub odrębnego zamówienia, chyba że Warunki Serwisowe stanowią inaczej.

**§ 3**

**Sposób realizacji**

1. Umowa dotyczy w każdym momencie jej trwania, aktualnie oferowanej przez Wykonawcę na rynku wersji Oprogramowania.
2. Zobowiązania Stron oraz sposób współpracy w zakresie usług objętych Opieką Serwisową, a także dokładny zakres usług zawarty jest w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS) znanych Użytkownikowi i w Warunkach Serwisowych stanowiących załączniki do niniejszej Umowy.
3. Zgłoszenia przez Użytkownika zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy realizowanych w ramach Opieki Serwisowej zgodnie z pkt. 2.3, przyjmowane są w Biurze Obsługi Klientów …………………….., z którym można się kontaktować:
4. i-SYROP internetowy system informatyczny dostępny pod adresem: ……………………… (kategoria zgłoszenia: audyt, konsultacja, modyfikacja, podniesienie wersji, szkolenie)
5. za pomocą poczty elektronicznej: ………………………………..
6. Każdorazowa wizyta pracownika Wykonawcy u Użytkownika, potwierdzana będzie przez upoważnionego pracownika Użytkownika w Karcie Usługi, stanowiącej jednocześnie protokół wykonania pracy. Przez upoważnionego pracownika Użytkownika Strony uznają: przedstawiciela Użytkownika podpisującego umowę, koordynatora współpracy lub osobę odpowiedzialną za współpracę z Wykonawcą w zakresie odpowiedniego obszaru funkcjonalnego/ grup modułów/ modułu produktu, wymienioną w Oświadczeniu do umowy. Przygotowanie karty pracy przez konsultanta Wykonawcy i jej akceptacja przez Użytkownika powinny odbyć się w dniu realizacji usługi.
7. Każda jednorazowa usługa konsultanta Wykonawcy u Użytkownika w ramach świadczenia Opieki Serwisowej, będzie rozliczana, jako jedna dniówka (gdy będzie trwała do siedmiu godzin) oraz z dokładnością do każdej rozpoczętej godziny, gdy będzie trwała ponad jedną dniówkę. Usługi konsultanta Wykonawcy świadczone na rzecz Użytkownika zdalnie będą rozliczane jako trwające 2 godziny (gdy będą trwała mniej niż dwie godziny), oraz z dokładnością do każdej rozpoczętej godziny, gdy będą trwała dłużej niż dwie godziny.
8. Bez względu na inne zobowiązania podjęte przez Użytkownika w Umowie, Użytkownik:
9. zapewni odpowiednie przygotowanie swoich pracowników do obsługi aplikacji biurowych i środowiska graficznego MS Windows, celem zabezpieczenia rzetelnej realizacji Prac wdrożeniowych przez Wykonawcę,
10. zapewni Konsultantom należyte warunki współdziałania, zgodne z wymogami BHP, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową,
11. zapewni Konsultantom możliwość uzyskania potwierdzenia przeprowadzenia prac wdrożeniowych na dokumencie Karta Usług, niezwłocznie po wykonaniu usługi, nie dłużej niż 5 dni roboczych od zgłoszenia Użytkownikowi zakończenia realizacji prac.
12. zapewni Konsultantom prawidłowe i rzetelne informacje dotyczące struktury organizacyjnej, posiadanego sprzętu i oprogramowania informatycznego oraz wszelkie inne niezbędne, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową,
13. zobowiązuje się realizować wszystkie zalecenia Konsultantów umieszczane na dokumencie Karta Usług. W przypadku, gdy Użytkownik nie zgadza się na realizację zaleceń, umieści stosowną uwagę na dokumencie Karta Usług,
14. przygotuje dane z dotychczas używanych zasobów informatycznych w formacie uzgodnionym z Wykonawcą,
15. zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu i infrastruktury sprzętowo-informatycznej Użytkownika w celu umożliwienia Wykonawcy wykonania prac wdrożeniowych, serwisowych,
16. zapewni personelowi Wykonawcy w ustalonej liczbie, miejscu i czasie możliwości wykonywania pracy w miejscach pozostających pod kontrolą Użytkownika oraz udostępni personelowi Wykonawcy pomieszczenia do pracy,
17. zobowiązuje się do ścisłej współpracy z Wykonawcą przy wykonaniu Umowy w szczególności, iż na bieżąco będzie utrzymywać z Wykonawcą kontakt w sprawach związanych z wykonaniem niniejszej Umowy, w tym przekazywał Wykonawcy (w formie wymaganej przez Wykonawcę) wszelkie informacje niezbędne do jej należytego wykonania.

**§ 4**

**Rozliczenia**

1. Użytkownik z tytułu świadczenia Opieki Serwisowej, tj. za gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakresem określonym w Podstawowych warunkach Serwisu i Umowie w okresie 12 miesięcy od daty podpisania Umowy zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie łączne w kwocie …………………………… zł netto (słownie: …………………………………….) netto, powiększone o podatek od towarów i usług VAT, naliczony zgodnie z obowiązującymi w dniu wystawienia faktury przepisami.
2. Płatność wynagrodzenia o którym mowa w ust. 1 nastąpi na podstawie 12 faktur VAT wystawianych każdorazowo w ciągu 7 dni od zakończenia każdego miesiąca świadczenia Opieki Serwisowej. Kwota netto każdej faktury będzie stanowić 1/12 kwoty opisanej w ust. 1 i powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów.
3. Z tytułu realizacji prac wykraczających poza zakres Opieki Serwisowej Użytkownik zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie za każdą ilość godzin faktycznie przepracowanych w siedzibie Użytkownika lub poprzez połączenie zdalne oraz telefoniczne zgodnie z pracochłonnością wskazaną i zaakceptowaną przez Użytkownika na Karcie Usług i w oparciu o stawkę wynoszącą netto … zł/godzinę lub niniejsze prace zostaną rozliczone z pakietu godzin Opieki Powdrożeniowej, wg uznania Użytkownika.
4. W przypadku wykorzystania pakietu godzin w wymiarze określonym w niniejszej Umowie, przed upływem okresu obowiązywania Użytkownik ma prawo do nabycia dodatkowego Pakietu Godzin w wymiarze 10 godzin za kwotę netto …………….. zł.
5. Wszystkie płatności określone w niniejszej umowie nastąpią w terminie do 30 dni od daty otrzymania przez Użytkownika prawidłowo wystawionej faktury VAT.
6. W przypadku dostawy nowych elementów Rozwiązania Indywidualnego (Obszarów Funkcjonalnych lub Modyfikacji) Wykonawca ma prawo naliczyć dodatkową opłatę z tytułu Opieki Serwisowej nad nowymi elementami Rozwiązania Indywidualnego. Wysokość opłaty dodatkowej będzie ustalana przez Strony. Opłata naliczana będzie od dnia Startu Produkcyjnego nowych elementów Rozwiązania Indywidualnego.
7. W razie opóźnienia przez Użytkownika w płatności należności na rzecz Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy lub innych usług świadczonych na podstawie Umowy, Użytkownik zapłaci Wykonawcy odsetki z tytułu opóźnionej płatności w ustawowej wysokości.
8. Wykonawcy przysługuje prawo wstrzymania realizacji Umowy w razie opóźnienia w zapłacie jakiejkolwiek faktury wystawionej w związku z realizacją umowy, o ile opóźnienie przekroczy 30 dni.
9. Wszelkie płatności wynikające z Umowy będą dokonywane w formie przelewu bankowego na rachunek Wykonawcy ………………………………………………………...
10. Wykonawca ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik nie dokona w terminie 30 dni, zapłaty kwoty należnej z Umowy, liczonym od wymaganego terminu jej zapłaty.
11. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne, które będą naliczane w następujących okolicznościach i wysokościach:
12. z tytułu zwłoki z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy w usunięciu awarii, w wysokości 0,05% łącznego wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu Umowy, za każdy rozpoczęty dzień roboczy zwłoki, liczony od godziny/dnia wyznaczonego na usunięcie awarii, nie więcej jednak niż 15% kwoty tego wynagrodzenia,
13. za odstąpienie Wykonawcy od Umowy z przyczyn leżących po jego stronie – karę w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto,
14. za odstąpienie Zamawiającego od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – karę w wysokości 5% łącznego wynagrodzenia brutto.
15. Łączna wysokość kar umownych lub każda z kar oddzielnie, w okresie obowiązywania umowy, nie może przekroczyć 20% wartości brutto umowy.

**§ 5**

**Inne postanowienia**

1. Zobowiązania wynikające z niniejszej Umowy nie dotyczą wartości danych stanowiących zapisy w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego. Każda nieautoryzowana przez Wykonawcę modyfikacja zapisu wartości danych w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego dokonana za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Rozwiązania Indywidualnego może prowadzić do znacznych, nieprzewidzianych zakłóceń w funkcjonowaniu Rozwiązania Indywidualnego, za które Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi.
2. Wykonawca oświadcza, że nie ponosi odpowiedzialności za skutki prac wdrożeniowych i serwisowych prowadzonych przez osoby nieupoważnione pisemnie przez Wykonawcę do ich prowadzenia.
3. Wykonawca oświadcza, że w przypadku utraty lub uszkodzenia danych przetwarzanych w ramach Rozwiązania Indywidualnego, w szczególności utraty lub uszkodzenia danych dot. pacjentów i ich dokumentacji medycznej, z przyczyn zawinionych przez Wykonawcę, Wykonawca zobowiązuje się do ich niezwłocznego odzyskania lub naprawy na własny koszt, przy czym Użytkownik zobowiązany jest w takiej sytuacji udostępnić Wykonawcy najbardziej aktualną kopię bazy danych nie starszą niż 1 dzień w stosunku do dnia wystąpienia awarii.
4. W trakcie trwania Umowy, a także w ciągu sześciomiesięcznego okresu od jej zakończenia, Użytkownik nie zaproponuje żadnemu z pracowników Wykonawcy jakiejkolwiek oferty zatrudnienia lub zachęty finansowej, jak również nie odpowie na ofertę złożoną przez pracownika Wykonawcy.
5. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy, powstałych w wyniku okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą (siła wyższa). Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści, chyba, że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jednej ze Stron. Strony ustalają, iż wszystkie kwestie sporne wynikające, z ww. sytuacji regulować będą przepisy Kodeksu Cywilnego, natomiast warunkiem koniecznym jest, aby Strona powołująca się na klauzulę siły wyższej zawiadomiła drugą ze Stron o zaszłych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania.
6. Ważność, interpretacja i wykonywanie Umowy będzie nadzorowane i interpretowane zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego i Ustawy z dnia 4 lutego 1994 o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, zaś Strony podporządkowują się jurysdykcji sądu powszechnego właściwego dla siedziby Strony pozwanej.
7. W razie powstania sporu pomiędzy Stronami na tle wykonania Umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności na drodze negocjacji. Brak porozumienia, co do rozstrzygnięcia kwestii spornej w terminie 30 dni od daty jej zgłoszenia przez którąkolwiek ze Stron, uprawnia drugą Stronę do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.
8. Wykonawca ma obowiązek poinformować Użytkownika o wszelkich zmianach statusu prawnego swojej firmy, a także o wszczęciu postępowania upadłościowego, układowego i likwidacyjnego.
9. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej i podpisów obydwu Stron.
10. Wszelkie zawiadomienia przewidziane Umową, dla wywołania skutków prawnych wymagają formy pisemnej i potwierdzenia ich doręczenia drugiej Stronie.
11. Umowa rozwiązuje wszystkie dotychczasowe umowy wiążące Strony w zakresie Opieki serwisowej.
12. Umowa została sporządzona w formie elektronicznej i podpisana przez każdą ze Stron kwalifikowanym podpisem elektronicznym.
13. Datą zawarcia niniejszej Umowy jest data złożenia oświadczenia woli o jej zawarciu przez ostatnią ze Stron.
14. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania, z mocą obowiązującą od dnia **………………...** do dnia **……………………..**

Użytkownik Wykonawca