

Umowa serwisu nr 159/DZI/2023

zawarta w Bydgoszczy w dniu ... r. pomiędzy:

Centrum Onkologii im. prof. Franciszka Łukaszczyka w Bydgoszczy, 85-796 Bydgoszcz, przy ul. dr I. Romanowskiej 2, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000002329, NIP 554-22-17-419, REGON 001255363,

reprezentowane przez:

- 1) **Dyrektora Centrum Onkologii – prof. zw. dr hab. n. med. Janusza Kowalewskiego,**
- 2) **Dyrektor ds. Ekonomicznych-Główną Księgową – mgr Annę Kasprowicz,**

zwanym w dalszej części „Zamawiającym”,

a

zwaną w dalszej części Umowy „Wykonawcą”.

Umowa została zawarta w trybie art. 2 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2023 r. poz.1605 z późn. zm.)– tj. bez stosowania ww. ustawy.

§ 1 – Definicje

Na potrzeby niniejszej Umowy, Strony ustalają następujące definicje i pojęcia:

- 1) Laboratoryjny System Informatyczny e-Lab**, zwany dalej Oprogramowaniem - laboratoryjny system informatyczny, wspomagający obsługę i zarządzanie laboratorium, którego Wykonawca jest autorem;
- 2) Serwis techniczny** – określony przez obie strony Umowy czas i zakres opieki serwisowej dotyczącej usług o charakterze technicznym, konserwacyjnym, organizacyjnym, doradczym dotyczących funkcjonowania Oprogramowania; serwis techniczny realizowany będzie zdalnie i telefonicznie w ramach wynagrodzenia wynikającego z niniejszej Umowy lub w siedzibie Zamawiającego za dodatkową opłatą; Serwis techniczny obejmuje nadzór i kontrolę nad integralnością struktury bazy danych Oprogramowania w ramach zakupionej u Wykonawcy wersji licencji, analizę spójności danych; przeliczanie i konfigurowanie zbierania statystyk wydajnościowych, konfigurację backupów, testy odtwarzania, zmiany konfiguracji profili użytkowników;
- 3) Nadzór autorski** - usługi realizowane przez Wykonawcę, zapewniające Zamawiającemu poprawę jakości aplikacji i jej dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych placówki Zamawiającego oraz zewnętrznych, w tym zmiany zakresu funkcjonalnego Oprogramowania wymagające ingerencji w kod źródłowy; usługa realizowana wyłącznie przez Wykonawcę, który posiada prawa autorskie do Oprogramowania;
- 4) Błąd** – nieprawidłowa reakcja Oprogramowania, przy zachowaniu prawidłowej eksploatacji Oprogramowania (zgodnego ze specyfikacją działania Oprogramowania) przez Zamawiającego, powodująca nieprawidłowe zapisy w bazie danych wymagające ręcznych korekt lub uniemożliwiająca realizację jednej lub wielu istotnych funkcji Oprogramowania; w zależności od skutków wywołanych błędem, błędy dzieli się na krytyczne i zwykłe; wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Zamawiającego oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako błędy;
- 5) Błąd zwykły** - błąd powodujący działanie Oprogramowania lub jego części odmiennie od oficjalnych instrukcji użytkownika lub powodujący uzyskiwanie z Oprogramowania niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów Oprogramowania;
- 6) Błąd krytyczny** - błąd który oznacza nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji Oprogramowania, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania; wymaga niezwłocznej interwencji serwisowej celem przywrócenia stanu funkcjonalnego sprzed tej sytuacji, w tym również usunięcia nieprawidłowości w bazie danych;

7) Zgłoszenie błędu - oznacza wysłanie wiadomości e-mail/faxu zgodnie z § 7 Umowy;

8) Dzień roboczy – dzień tygodnia, od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 2020 r., poz. 1920 t.j.).

§2 - Przedmiot Umowy

Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Serwisu technicznego oraz Nadzoru autorskiego Laboratoryjnego Systemu Informatycznego e-Lab zainstalowanego u Zamawiającego.

§3 – Czas trwania Umowy

Umowa obowiązuje przez okres 12 miesięcy, od dnia 01.01.2024 r., do dnia 31.12.2024 r.

§4 - Zakres świadczonych usług przez Wykonawcę

1. Zakres Serwisu technicznego zapewnianego przez Wykonawcę obejmuje:

1) diagnozę i usuwanie błędów oprogramowania w posiadanym przez Zamawiającego zakresie funkcjonalnym, zapewniające prawidłowe i ciągłe działanie oprogramowania, w tym m.in.:

- a) błędów podczas tworzenia wydruków lub zawieszanie się procesu wydruku,
- b) błędów podczas tworzenia się wyników w PDF,
- c) błędnie generowanych raportów, faktur i innych wydruków,
- d) błędów w komunikacji międzysystemowej (HL7), zawieszanie się tych procesów lub błędne przesyłanie danych leżących po stronie Wykonawcy,
- e) błędów w komunikacji oprogramowania z analizatorami oraz błędnie przesyłanych danych, zawieszanie sterownika analizatora lub jego awarie,

2) prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników błędów oprogramowania;

3) bieżące administrowanie oprogramowania zapewniające ciągłość działania aplikacji oraz monitoring dotyczący zapewnienia ciągłego i poprawnego jego działania (warunkiem bieżącego administrowania jest stały dostęp VPN do oprogramowania i bazy danych u Zamawiającego);

4) aktualizacje oprogramowania do nowo powstałych wersji oraz rozszerzeń obecnych wersji lub aktualizacje modułów do najnowszej wersji na wniosek Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Wykonawcą; aktualizacje wykonywane również na skutek propozycji wprowadzonych zmian w funkcjonalnościach wprowadzanych przez Wykonawcę – zmiany implementowane będą jedynie do ostatniej oficjalnie opublikowanej wersji oprogramowania, dostępnej u Wykonawcy; Wykonawca nie wprowadza zmian do starych wersji oprogramowania lub modułów;

5) aktualizacje oprogramowania, w tym korekty formatki/wzoru wyników, raportów, korekty funkcjonalności, będące wynikiem zmian przepisów prawnych obowiązujących Zamawiającego lub w przypadku zmiany zakresu sprawozdawczości (sprawozdania, raporty, statystyki), w stosunku do organów administracji publicznej, do których Zamawiający jest zobowiązany taką sprawozdawczość prowadzić – usługa wykonywana na wniosek złożony przez Zamawiającego, z wskazaniem źródła zmian w obowiązującej ustawie/rozporządzeniu;

6) konsultacje telefoniczne polegające m.in. na udzielaniu instrukcji szkoleniowej, porad dotyczących zastosowania funkcjonalności w praktyce, przygotowaniu pisemnych instrukcji, sprawdzaniu danych w bazie na życzenie, w liczbie 5-ciu godzin miesięcznie (liczba konsultacji jest ewidencjonowana i dostępna na życzenie Zamawiającego; w sytuacji zapotrzebowania Zamawiającego ponad ww. limit, Wykonawca przedstawi każdorazowo do akceptacji Zamawiającego ofertę dotyczącą płatności za każdą rozpoczętą godzinę ponad ww. limit);

7) diagnostyka usterek w bazie danych oprogramowania i poprawki związane z błędami w definicji obiektów bazodanowych w ramach zakupionej u Wykonawcy wersji licencji;

8) aktualizacja (upgrade) bazy danych w ramach zakupionej u Wykonawcy wersji licencji (aktualizacja zgodna z wersją licencji uzyskaną w dniu zakupu);

9) nadzór i kontrola nad integralnością struktury bazy danych oprogramowania w ramach zakupionej u Wykonawcy wersji licencji, analiza spójności danych, przeliczanie i konfigurowanie zbierania statystyk wydajnościowych, konfiguracja backupów, testy odtwarzania, zmiana konfiguracji profili użytkowników.

2. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie Zgłoszeń Błędu będą analizowane pod kątem możliwości implementacji do Oprogramowania, a jeśli ta zostanie potwierdzona, w terminach określanych wg możliwości technicznych Wykonawcy; obsługa zgłoszeń tego typu nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności czasowym.
3. W zakresie Nadzoru autorskiego Wykonawca gwarantuje:
 - 1) wprowadzanie do Oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień dla już istniejących, stanowiących wynik sugestii Zamawiającego, wprowadzane za wcześniejszą zgodą Wykonawcy oraz merytoryczną analizą potrzeby wprowadzenia zmiany; nowe funkcje i usprawnienia będą wprowadzane w terminie do 90 dni od ich ukazania się na rynku i z zastrzeżeniem sytuacji szczególnych, uzgadnianych indywidualnie;
 - 2) wprowadzanie do Oprogramowania nowych funkcji oraz usprawnień dla już istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Wykonawcy;
 - 3) wprowadzanie do Oprogramowania zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych lub nowelizowanych aktów prawnych, opublikowanych w postaci ustaw lub rozporządzeń, –z zastrzeżeniem że Wykonawca:
 - a) zmiany wprowadza do Oprogramowania, w wersji uniwersalnej w ramach funkcjonalności Oprogramowania wdrożonych u Zamawiającego; wszelkie indywidualne konfiguracje, dodatkowe funkcjonalności będą wykonywane przez Wykonawcę na podstawie odrębnego zlecenia i dodatkowego wynagrodzenia Wykonawcy;
 - b) nie odpowiada za indywidualną konfigurację Oprogramowania lub za Błąd w indywidualnej konfiguracji Oprogramowania wynikający z wprowadzenia zmian do Oprogramowania w wyniku wejścia nowych przepisów w życie/nowelizacji obowiązujących aktów prawnych lub wprowadzenia przez Wykonawcę nowych funkcjonalności. Indywidualna konfiguracja Oprogramowania lub usuwanie Błędów w indywidualnej konfiguracji będzie wykonywane przez Wykonawcę na podstawie odrębnego zlecenia i dodatkowego wynagrodzenia;
4. Zmiany w Oprogramowaniu będą wykonywane przez Wykonawcę tak, aby termin wgrania aktualizacji u Zamawiającego pozwalał na zastosowanie Oprogramowania zgodnie z terminami wymaganymi przez przepisy powszechnie obowiązujące, najpóźniej w dniu wejścia ich w życie; w przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Wykonawca pisemnie poinformuje o tym fakcie Zamawiającego i przedstawi do akceptacji Zamawiającego proponowany termin realizacji zmian w Oprogramowaniu, nie dłuższy jednak niż 20 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.
5. Serwis techniczny oraz Nadzór autorski realizowany jest przez Wykonawcę zdalnie, 7 dni w tygodniu, całodobowo. W przypadku braku możliwości naprawy zdalnej, serwis techniczny będzie realizowany na miejscu u Zamawiającego, zgodnie z warunkami wymienionym w §8 ust. 2 pkt 2.7.

§5 – Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający wyznacza osoby pełniące rolę Administratora Lokalnego, które są zobowiązane do wprowadzania danych do Oprogramowania niewymagających ingerencji oraz pomocy Wykonawcy, tj.:
 - 1) Anetta Słupicka – w kwestiach merytorycznie laboratoryjnych,
 - 2) Agnieszka Kaczmarczyk – w kwestiach merytorycznie laboratoryjnych,
 - 3) Justyna Sadkowska – w kwestiach merytorycznie laboratoryjnych,
 - 4) Piotr Chylewski – w kwestiach merytorycznie informatycznych,
 - 5) Wojciech Czechumski – w kwestiach merytorycznie informatycznych,
 - 6) Paweł Szot – w kwestiach merytorycznie informatycznych, konfiguracyjnych, związanych z Umową.
2. Zakres obowiązków Administratora Lokalnego obejmuje:
 - 1) wprowadzanie i aktualizację danych lokalnych do wszystkich słowników bazy danych Oprogramowania, w tym szczególnie:
 - a)definiowanie nowych badań i parametrów,
 - b)konfigurowanie parametrów w badaniu,
 - c)ustawianie kolejności parametrów w badaniu,
 - d)wprowadzanie i konfigurowanie norm (zakresów referencyjnych),
 - e)ustawianie konwersji wyników,
 - f)ustawianie kanałów do aparatów i kanałów do kontroli jakości,
 - g)określanie grupy walidacji i dystrybucji badań,
 - i)definiowanie statywów,
 - j)definiowanie niezgodności,

- k)definiowanie miejsc wykonania,
 - l)definiowanie materiałów analitycznych,
 - m)definiowanie poziomów kontroli i materiałów kontrolnych,
 - n)definiowanie danych handlowych (kontrahenci, oddziały, odbiorcy, lekarze),
 - o)definiowanie danych dla laboratorium,
 - p)konfigurowanie słowników mikrobiologicznych i serologicznych,
 - 2)definiowanie kodów transmisji pomiędzy analizatorami a Oprogramowaniem;
 - 3) określanie miejsc wykonania badania („wysyłki”);
 - 4)zakładanie i aktualizowanie kont nowym użytkownikom Oprogramowania;
 - 5)definiowanie reguł obowiązujących podczas rejestracji zleceń badań;
 - 6)konfigurowanie szablonów wydruków zbiorczych;
 - 7)konfigurowanie ustawień lokalnych dot. rejestracji zleceń badań, ustawień przeglądarki oraz wydruków;
 - 8)konfigurowanie kart kontroli jakości.
3. Wykonawca gwarantuje jednorazowe, 4-godzinne szkolenie przypominające, w ramach realizacji niniejszej Umowy dla Administratorów Lokalnych w terminie ustalonym przez Strony.

§6 – Usługi serwisowe płatne

1. Wykonawca zobowiązuje się, iż w okresie obowiązywania umowy zasoby ludzkie za pomocą których wykonuje zobowiązania przyjęte na podstawie umowy, będą pozostawać gotowości do wykonywania serwisowych usług płatnych na rzecz Zamawiającego w zakresie:
- 1) gotowości do świadczenia konsultacji telefonicznych poza wyznaczonym limitem czasowym, o którym mowa w § 4 ust. 1 pkt 6 Umowy ;
 - 2) konsultacji z zakresu administracji i użytkowania Oprogramowania przez Administratorów Lokalnych;
 - 3) wprowadzania zmian w Oprogramowaniu, które powinny być wprowadzane przez Administratorów Lokalnych;
 - 4) szkolenia Administratorów Lokalnych z zakresu samodzielnego wprowadzania zmian w Oprogramowaniu poza usługą wymienioną w §5 ust. 3 Umowy;
 - 5) rekonfiguracji i parametryzacji Oprogramowania, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności jego działania;
 - 6) tworzenia nowych raportów oraz modyfikacji istniejących raportów/sprawozdań, mających na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do zmienionych w stosunku do dnia zawarcia Umowy potrzeb Zamawiającego lub w wyniku uczestniczenia w procesie uzyskania przez Zamawiającego akredytacji bądź certyfikatu ISO, nie będących wynikiem zmian regulacji prawnych, o których mowa w §4. ust. 1 pkt 5;
 - 7) tworzenia nowych formatek/wzorów wyników na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez Zamawiającego oraz modyfikacje istniejących, nie będące wynikiem zmian regulacji prawnych, o których mowa w §4. ust. 1 pkt 5;
 - 8) pomocy lub odtwarzania bazy danych z zabezpieczonych przez Zamawiającego kopii zapasowych (backupów), w tym instalacji systemu operacyjnego, oprogramowania i bazy danych Oprogramowania na dostarczonym przez Zamawiającego serwerze, wykonania wszystkich czynności mających na celu przywrócenie i pełne funkcjonowanie bazy danych Oracle i Oprogramowania;
 - 9) dokonywania ponownych instalacji Oprogramowania i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej Zamawiającego (uwzględnia przeniesienie aplikacji na inną platformę systemową);
 - 10) doradztwa w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego Zamawiającego;
 - 11) wypożyczenia serwera w przypadku awarii krytycznej serwera u Zamawiającego;
 - 12) kopiowania, archiwizacji i udostępniania danych z Oprogramowania po wygaśnięciu licencji lub rozwiązaniu Umowy na jego użytkowanie;
 - 13) serwisowania sprzętu serwerowego i komputerowego oraz dostarczania jego elementów, które winny być realizowane przez serwis gwarancyjny producenta/dystrybutora sprzętu;
 - 14) poprawy błędów w Oprogramowaniu w wyniku generowania błędnie wprowadzonych danych przez Użytkowników lub Administratorów Lokalnych lub użytkowników po stronie aplikacji szpitalnej;
 - 15) gotowości do zdalnej diagnostyki i modyfikacji konfiguracji bazy danych Oprogramowania, w tym do:
 - a) kompilacji obiektów bazy danych,
 - b) dodawania i modyfikacji przestrzeni tabel,
 - c) rekonfiguracji parametrów bazy danych,
 - d) utworzenia nowej bazy danych,

- e) odtwarzania bazy danych po awarii,
 - f) instalacji dodatkowych opcji w programie baz danych w ramach zakupionej u Wykonawcy licencji,
 - g) reinstalacji programu bazy danych w ramach zakupionej u Wykonawcy licencji;
 - h) instalacja uaktualnień programu baz danych.
2. Usługi serwisowe płatne wymienione w ust. 1 niniejszego paragrafu, będą realizowane w oparciu o odrębne zamówienie na podstawie przedstawionej przez Wykonawcę Zamawiającemu oferty cenowej, Wykonawca każdorazowo uzyska pisemną akceptację Zamawiającego na realizację usługi serwisowej płatnej, z odmiennym zastrzeżeniem określonym w ust. 3 niniejszego paragrafu.
 3. Jeżeli, po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej Zgłoszenia, okaże się, że prace związane z jego realizacją wykraczają poza zakres niniejszej Umowy, realizowane one będą w ramach odrębnego zlecenia. W przypadku konieczności zrealizowania usługi w siedzibie Zamawiającego Wykonawca poinformuje uprzednio o tym fakcie Zamawiającego i uzyska jego pisemną zgodę na realizację usługi serwisowej przed podjęciem się jej wykonania. Zwrot kosztów przejazdu z siedziby Wykonawcy do siedziby Zamawiającego i z powrotem do siedziby Wykonawcy nastąpi według aktualnej stawki ryczałtowej obowiązującej za 1 km przebiegu pojazdu powyżej 900 cm³.
 4. Po zweryfikowaniu i akceptowaniu poprawności realizacji usługi przez Zamawiającego, w ramach rozliczenia usługi serwisowej płatnej, Wykonawca wystawi fakturę, zgodną z przedstawioną ofertą cenową.

§7 - Zgłoszenie Błędu

1. Zgłoszenie Błędu może być dokonane następującymi drogami:
 - 1) całodobowy telefon serwisowy
 - 2) emailem na adres:
 - 3) fax:
2. Zgłoszenie Błędów powinno zawierać następujące informacje: rodzaj Błędu, miejsce występowania Błędu, dokładny opis Błędu, dane osoby zgłaszającej Błąd wraz z numerem telefonu/mailem, data i godzina zgłoszenia.
3. Wzór Zgłoszenia Błędu w formie papierowej i elektronicznej stanowi Załącznik nr 1 do Umowy.

§8 - Warunki pracy Serwisu Technicznego

1. Serwis techniczny Oprogramowania będzie prowadzony wg poniższych terminów reakcji:
 - 1) maksymalny czas reakcji na Zgłoszenie Błędu zwykłego, rozumiany jako czas od momentu Zgłoszenia Błędu do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań w celu usunięcia Błędu, wynosi 48 godzin liczone w Dni robocze od Zgłoszenia Błędu;
 - 2) maksymalny czas od Zgłoszenia Błędu zwykłego do uruchomienia Oprogramowania z ograniczoną funkcjonalnością, ale w stopniu umożliwiającym co najmniej wprowadzanie i odczyt danych wynosi 72 godziny liczone w Dni robocze od momentu przyjęcia Zgłoszenia Błędu;
 - 3) maksymalny czas od Zgłoszenia Błędu krytycznego uniemożliwiającej pracę Oprogramowania do jego uruchomienia wynosi 24 godziny od momentu Zgłoszenia Błędu; w przypadku niemożliwości naprawy Błędu krytycznego w ww. czasie, Wykonawca ma obowiązek poinformować Zamawiającego o przyczynach przedłużonego czasu naprawy, uzgodnić oraz wskazać nowy termin naprawy oraz uzyskać zgodę na piśmie od Zamawiającego w związku z powyższym;
 - 4) maksymalny czas wykonania naprawy, rozumiany jako czas do uruchomienia Oprogramowania w jego docelowej konfiguracji wynosi 5 Dni roboczych od momentu podjęcia działań przez Wykonawcę; Wykonawca dołoży wszelkich starań, by czas wykonania naprawy był jak najkrótszy;
 - 5) w przypadku uszkodzeń baz danych oraz innych plików Oprogramowania, których nie uda się naprawić przy użyciu narzędzi Oprogramowania, naprawa będzie realizowana poprzez odtworzenie plików z ostatniej prawidłowej kopii bezpieczeństwa Oprogramowania; odzyskiwanie danych z kopii bezpieczeństwa Oprogramowania będzie wykonywane przez Pracowników Zamawiającego.
2. Serwis techniczny Oprogramowania będzie prowadzony wg poniższych zasad:
 - 1) Zamawiający zobowiązany jest wykonywać codzienną, tygodniową oraz miesięczną kopię bezpieczeństwa Oprogramowania zewnętrznymi narzędziami nie będącymi przedmiotem niniejszej Umowy;
 - 2) Zamawiający zobowiązany jest Zgłaszać Błędy w sposób wymieniony w §7 Umowy;
 - 3) Wykonawca jest zobowiązany do ewidencjonowania Zgłoszeń Błędów Zamawiającego i nadawania im kolejnego numeru ewidencyjnego ;

- 4) jeżeli po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej zaewidencjonowanego Zgłoszenia Błędu okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy, Zgłoszenie Błędu zostaje odrzucone lub Zamawiający zostaje poinformowany o propozycji jego realizacji w ramach usług płatnych, na zasadach określonych w §6 ust. 2;
 - 5) jeżeli po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej zaewidencjonowanego Zgłoszenia Błędu okaże się, że informacje zawarte w zgłoszeniu są: zdawkowe, lakoniczne, niekompletne, nieprawdziwe, niespójne, nie zawierają przykładów umożliwiających zapoznanie się z istotą problemu, bądź z innych przyczyn nie pozwalają na udzielenie jednoznacznej odpowiedzi, Wykonawca informuje Zamawiającego o konieczności uzupełnienia Zgłoszenia błędu o brakujące informacje; czas usunięcia Błędu Oprogramowania, o którym mowa w ust. 1 powyżej zostaje zawieszony do momentu uzupełnienia Zgłoszenia Błędu;
 - 6) jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Błędu pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Wykonawcę przyjmuje Zgłoszenie Błędu do realizacji nadając mu status „przyjęte” i w zależności od rodzaju Zgłoszenia postępuje zgodnie z dalszą procedurą tj.:
 - a) odsyła Zamawiającego do miejsca, w którym można poznać informacje na temat problemu rozwiązania Zgłoszenia Błędu - instrukcja użytkownika w Oprogramowaniu;
 - b) przekazuje Zamawiającemu procedurę usunięcia Błędu we własnym zakresie;
 - c) podejmuje zdalne czynności serwisowe w celu usunięcia Błędu;
 - 7) jeżeli Błąd Oprogramowania jest Błędem krytycznym Wykonawca usuwa go zdalnie, a jeżeli ta forma obsługi Zgłoszenia Błędu nie przyniesie oczekiwanego skutku, stawia się w siedzibie Zamawiającego celem usunięcia Błędu bezpośrednio; warunkiem stawienia się w siedzibie Zamawiającego jest zgodność udzielanej usługi serwisowej z zakresem ujętym w §4 Umowy; w przypadku wykroczenia poza zakres ujęty w §4 Umowy, usługa ta, za zgodą Zamawiającego, będzie realizowana odpłatnie zgodnie z zapisami zawartymi w §6 ust. 2 Umowy;
 - 8) jeżeli Wykonawca uznaje, iż Zgłoszenie Błędu zostało zrealizowane, zmienia status Zgłoszenia na „Naprawiono” i przekazuje informację o realizacji Zamawiającemu w celu weryfikacji;
 - 9) jeżeli Zamawiający potwierdzi mailowo na adres wymieniony w §7 ust. 1 pkt 2 poprawność realizacji Zgłoszenia Błędu, Wykonawca zmienia status Zgłoszenia na „zakończone”.
3. W przypadku konieczności udostępnienia zdalnego dostępu do systemu informatycznego współpracującego z aparatem niezbędnego podczas realizacji przedmiotu umowy, Wykonawca zobowiązany jest do zgłoszenia takiej potrzeby Zamawiającemu, w formie korespondencji e-mail kierowanej na adres: W zgłoszeniu takim wymagane jest podanie podstawowych danych personalnych upoważnionego przez Wykonawcę personelu, wraz z numerem telefonu kontaktowego oraz adresem e-mail.
- W przypadku aktualizacji lub zmiany osób uprawnionych do zdalnego dostępu do systemu informatycznego, o którym mowa w ust. 1, Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie Zamawiającego w formie korespondencji e-mail kierowanej na adres:
- Zdalny dostęp odbywa się na zdefiniowanych przez Zamawiającego zasadach, poprzez udostępnione oprogramowanie wspierające szyfrowany tunel VPN.
- W trakcie realizacji umowy Wykonawca zobowiązany jest podjąć kroki, zapewniające jak najmniejszą uciążliwość pracy dla personelu i użytkowników systemów informatycznych u Zamawiającego.
- W przypadku konieczności zatrzymania pracy systemów informatycznych Zamawiającego, wynikających z konieczności realizacji przedmiotu umowy, termin i okres takiego zatrzymania zostanie wcześniej uzgodniony z Zamawiającym, z co najmniej trzydniowym wyprzedzeniem.
- Udostępnienie zdalnego dostępu do systemów informatycznych Zamawiającego, wymaga akceptacji przez Wykonawcę podstawowych wymagań dotyczących bezpieczeństwa informacji dla podmiotów zewnętrznych, zdefiniowanych w dokumencie F-108-008-001, stanowiącym załącznik niniejszej umowy.
- Zamawiający zastrzega sobie prawo do natychmiastowej dezaktywacji zdalnego dostępu użytkownikowi, w przypadkach:
- 1) naruszenia bezpieczeństwa informatycznego Zamawiającego;
 - 2) braku aktywności (brak logowania) z użyciem przydzielonego kanału VPN przez okres 6 miesięcy;
 - 3) powzięcia, informacji o zmianach określonych w ust 2, do czasu ich wyjaśnienia z Wykonawcą;
 - 4) zakończenia realizacji przedmiotu umowy.

§9 – Płatności

1. Za usługi wymienione w §4 Umowy, Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości łącznej **zł netto** za 12 miesięcy obowiązywania niniejszej Umowy.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 powyżej, będzie regulowane w ratach miesięcznych, w równych kwotach po **zł netto** na rachunek bankowy, pod warunkiem, że będzie to rachunek wskazany w wykazie informacji o podatnikach VAT, prowadzonym przez szefa Krajowej Administracji Skarbowej (tzw. Biała lista VAT), chyba, że przepisy powszechnie obowiązujące regulujące kwestie wykazu stanowią inaczej.
3. Do kwoty netto wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Wykonawca doliczy obowiązujący w dniu wystawienia faktury podatek Vat.
4. Płatność dokonana będzie na konto Wykonawcy wskazane na fakturze wystawionej w terminie do ostatniego dnia danego miesiąca, w terminie do 14 dni od daty przesłania skanu faktury w formie PDF na adres email: faktury@co.bydgoszcz.pl.
5. Brak zapłaty w czasie przekraczającym 30 dni powyżej terminu płatności, daje Wykonawcy prawo do wstrzymania świadczenia serwisu Oprogramowania wynikającego z niniejszej Umowy.
6. Z tytułu opóźnienia w płatnościach Wykonawca ma prawo naliczyć ustawowe odsetki z tytułu opóźnienia w zapłacie, na podstawie Ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1790).
7. Strony postanawiają, że Zamawiający zobowiązuje się nie zbywać wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy osobom trzecim bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej pod rygorem nieważności na piśmie. W przypadku zbycia wierzytelności, Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia Zamawiającemu uprzedniej (przez co strony rozumieją zgodę wyrażoną przez dokonaniem czynności prawnej na podstawie której następuje zbycie wierzytelności) zgody podmiotu tworzącego na podstawie art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej.

§10 – Kary umowne

1. W przypadku zwłoki Wykonawcy w wykonaniu usług w terminach określonych w §8 ust. 1 Umowy, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia na rzecz Zamawiającego kary umownej za każdy dzień opóźnienia w wysokości 0,2% łącznego wynagrodzenia netto wskazanego w §9 ust. 1 Umowy. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy w przypadkach szczególnych termin realizacji został zgodnie, pisemnie pomiędzy stronami ustalony.
2. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych nie może przekroczyć 30% wartości kwoty wynagrodzenia brutto określonego w § 9 ust. 1 niniejszej Umowy.
3. Jeżeli szkoda rzeczywista Zamawiającego będzie wyższa niż kara umowna, Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

§11 – Rozwiązanie umowy

1. Strony dopuszczają możliwość rozwiązania umowy na piśmie, z miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
2. Rozwiązanie Umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności i powinno zawierać uzasadnienie.

§12- Postanowienia końcowe

1. W związku z treścią art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1790), Wykonawca oświadcza, że nie jest dużym przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 6 ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych.
2. Wykonawca w trakcie realizacji usługi stanowiącej przedmiot Umowy na terenie Zamawiającego, zobowiązuje się postępować zgodnie z:
 - Informacją środowiskową dla firm współpracujących z Centrum Onkologii w Bydgoszczy,
 - Informacją o zagrożeniach występujących na terenie Centrum Onkologii w Bydgoszczy, udostępnionymi na stronie internetowej pod adresem:
<https://bip.co.bydgoszcz.pl/informacje-dla-firm/>,

oraz „Podstawowymi wymaganiami dotyczącymi bezpieczeństwa informacji dla Podmiotów Zewnętrznych, określonymi w załączniku nr 5 do Umowy.

3. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
4. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy muszą być dokonane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
5. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej Umowy Strony zawrą porozumienie o powierzeniu danych, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 Do Umowy.
6. Ewentualne spory jakie mogą wyniknąć na tle niniejszej Umowy rozpoznawane będą przez sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego.
7. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz.1790) oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2022 r. poz.2509)

Załączniki stanowiące integralną część Umowy:

Załącznik nr 1 - Wzór Zgłoszenia Błędu.

Załącznik nr 2 - Informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Zamawiającego pobrana na podstawie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym.

Załącznik nr 3 - Informacja odpowiadającą odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców Wykonawcy pobrana na podstawie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym Rejestrze Sądowym.

Załącznik nr 4 - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, zwana dalej Umową.

Załącznik nr 5 - Podstawowe wymagania dotyczące bezpieczeństwa informacji dla Podmiotów zewnętrznych.

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

.....

.....