

## Umowa serwisu nr .../DZI/2024

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) prof. dr hab. n. med. Janusza Kowalewskiego – Dyrektora Centrum,
- 2) mgr Annę Kasprovicz – Dyrektora ds. Ekonomicznych – Główną Księgową,

zwanym w dalszej części „Zamawiającym”,

**a**

reprezentowana przez:

zwanym 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) – tj. bez stosowania ww. ustawy.

### **§ 1 – Definicje**

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

- 1) **Laboratoryjny System Informatyczny**, zwany dalej **Oprogramowaniem** - laboratoryjny system informatyczny PatARCH - moduł serologia, wspomagający obsługę, archiwizację badań serologicznych i zarządzanie Pracownią Immunologii Transfuzyjnej z Bankiem Krwi w Bydgoszczy zlokalizowanego w strukturze Zamawiającego, na którego użytkowanie Zamawiający posiada stosowną licencję;
- 2) **CGM HIS CliniNET** - informatyczny system szpitalny, wspomagający zarządzanie placówką medyczną, procesami leczenia oraz informacją medyczną;
- 3) **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 obejmuje również nadzór i kontrolę nad integralnością struktury bazy danych Oprogramowania, aktualnością jej wersji, analizę spójności danych, przeliczanie i konfigurowanie zbierania statystyk wydajnościowych, konfigurację

backupów, testy odtwarzania, zmiany konfiguracji profili użytkowników; Serwis techniczny realizowany będzie zdalnie lub na miejscu, w siedzibie Zamawiającego w ramach wynagrodzenia wynikającego z niniejszej Umowy;

- 4) **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 lub upoważnienie od Producenta na dokonywanie takich prac;
- 5) **Producent** – producent Oprogramowania - Wojciech Mytnik prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Produkcyjno-Usługowo-Handlowe MedLAN Wojciech Mytnik, NIP: 5422620644
- 6) **Administrator lokalny** – osoba posiadająca wyższe niż zwykły użytkownik uprawnienia do korzystania z Oprogramowania, np. mająca wpływ na konfigurację globalną Oprogramowania, konfigurację integracji z innymi systemami oraz na ścieżki rozwojowe oprogramowania, akceptująca modyfikacje rozwiązań płatnych Oprogramowania; Zakres merytoryczny Administratora lokalnego jest zgodny z § 5 ust. 1;
- 7) **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 błędy typu usterka, zwykły i krytyczny;
- 8) **Błąd - usterka** – oznacza niezgodność w działaniu w stosunku do instrukcji użytkownika Oprogramowania, nie mającą wpływu na wykonywanie funkcji opisanych w dokumentacji, ale utrudniająca pracę użytkowników lub systemów bezpośrednio korzystających z funkcji Oprogramowania;
- 9) **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;
- 10) **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;
- 11) **Zgłoszenie Błędu** - oznacza wysłanie wiadomości e-mail lub poinformowanie telefonicznie zgodnie z § 7 Umowy;
- 12) **Dzień roboczy** – dzień tygodnia, od poniedziałku do piątku włącznie od godziny 7:00 do 16:00, 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).

- 13) **Siła Wyższa** - zdarzenie, którego wystąpienie jest niezależne od Stron i któremu nie mogą one zapobiec przy zachowaniu należytej staranności, a w szczególności: wojny, stany nadzwyczajne, klęski żywiołowe, epidemie, ograniczenia związane z kwarantanną, embargo, rewolucje, zamieszki, strajki i akty władzy publicznej.

## **§2 - Przedmiot Umowy**

Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego Serwisu technicznego oraz Nadzoru autorskiego Laboratoryjnego Systemu Informatycznego zainstalowanego w Pracowni Immunologii Transfuzjologicznej z Bankiem Krwi.

## **§3 – Czas trwania Umowy**

1. Umowa obowiązuje od dnia 03.07.2024 r. do dnia 09.11.2024 r.
2. Umowa ulega rozwiązaniu w przypadku utraty uprawnień licencyjnych nabytych podczas wdrożenia oprogramowania na podstawie umowy 729/P/2022 zawartej w dn. 01.12.2022 r.
3. Każda ze stron może rozwiązać Umowę z 2 miesięcznym okresem wypowiedzenia.
4. Prawo do wypowiedzenia Umowy ze skutkiem natychmiastowym przysługuje każdej ze Stron, jeżeli druga Strona rażąco nie wywiązuje się ze swych obowiązków określonych w Umowie.
5. Jedna ze Stron Umowy, może odstąpić od Umowy za pisemnym powiadomieniem drugiej Strony, gdy:
  - 1) wobec drugiej Strony otwarta zostanie likwidacja lub złożony zostanie wniosek o ogłoszenie jej upadłości;
  - 2) po upływie 6 miesięcy od dnia zawieszenia realizacji obowiązków drugiej Strony wynikających z Umowy w rezultacie wystąpienia Siły Wyższej, jeżeli przed upływem powyższego terminu nie ustanie działanie Siły Wyższej;
  - 3) po ustaniu Siły Wyższej druga Strona nie przystąpiła niezwłocznie do wykonania Umowy.
6. Rozwiązanie lub odstąpienie od Umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności i wymaga uzasadnienia.

## **§4 - Zakres świadczonych usług przez Wykonawcę**

1. Zakres Serwisu technicznego zapewnianego przez Wykonawcę obejmuje:
  - 1) konsultacje techniczne telefoniczne i mailowe dotyczące wykorzystania z Oprogramowania;
  - 2) całodobowy Serwis techniczny Oprogramowania;
  - 3) pomoc techniczną dotyczącą Oprogramowania, w tym wprowadzanie zmian w jego konfiguracji na życzenie Administratorów Lokalnych;
  - 4) aktualizacje (upgrade) bazy danych w ramach zakupionej u Wykonawcy wersji licencji (aktualizacja zgodna z wersją licencji uzyskaną w dniu zakupu);

- 5) pomoc w odtworzeniu Oprogramowania z kopii zapasowych w razie awarii, w tym instalacja systemu operacyjnego, Oprogramowania i bazy danych Oprogramowania na wskazanym przez Zamawiającego serwerze, wykonania wszystkich czynności mających na celu przywrócenie działania środowiska produkcyjnego Oprogramowania;
  - 6) nadzór i utrzymanie poprawnego działania interfejsów integracyjnych leżących po stronie Oprogramowania, tj. do systemów: CGM HIS CliniNET, e-Krew;
  - 7) codzienną archiwizację danych Oprogramowania na wskazany przez Zamawiającego zasób sieciowy (codzienna kopia Bazy Danych);
  - 8) aktualizacje Oprogramowania z chwilą stworzenia i wprowadzenia przez Producenta nowej wersji programu do licencjonowania.  
Aktualizacja będzie zawierać poprawki i rozszerzenia funkcjonalności Oprogramowania zgłoszone przez innych klientów Wykonawcy i/lub Producenta, a także poprawki i rozszerzenia funkcjonalności wprowadzone na etapie prac rozwojowych przez Producenta. Aktualizacja będzie następować każdorazowo na wniosek i za zgodą Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Wykonawcą;
  - 9) usługi dodatkowe: poprawki, usprawnienia i rozszerzenia funkcjonalności, zmiany zakresu raportów, nowe raporty Oprogramowania wg życzeń Zamawiającego do 10h pracy programisty. Niewykorzystana pula usług dodatkowych nie przechodzi na kolejny okres. Prace w ramach usług dodatkowych mogą być wykorzystane na dowolne cele związane z modyfikacją Oprogramowania i będą zlecane z 10-dniowym wyprzedzeniem. Jednostką rozliczeniową dla usług dodatkowych jest 1 roboczogodzina;
  - 10) poprawki, usprawnienia i rozszerzenia funkcjonalności do Oprogramowania, wykraczające poza limit godzin programistycznych ustalonych w ust. 1 pkt 9 niniejszego paragrafu, będą wykonywane na podstawie przedstawionej przez Wykonawcę oferty, zaakceptowanej przez Administratora Lokalnego Zamawiającego;
  - 11) 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;
  - 12) sygnalizowanie Zamawiającemu wszelkich potrzeb sprzętowych, programowych, wynikających z monitoringu wydajności eksploatacji Oprogramowania;
  - 13) wprowadzanie zmian konfiguracji Oprogramowania, na wniosek Administratorów Lokalnych w ich zakresie merytorycznym zgodnie z §5 ust. 1.
2. 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 i/lub Producenta 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 i/lub Producenta;
  - 3) udostępnianie aktualizacji Oprogramowania, wprowadzających zmiany w funkcjonalności, wynikające ze 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 w ciągu maksymalnie 14 dni od opublikowania tych wymagań. Aktualizacja będzie następować każdorazowo na wniosek i za zgodą Zamawiającego w terminie uzgodnionym z Wykonawcą;
  - 4) w przypadku gdyby termin ogłoszenia aktów prawnych 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;
  - 5) rekonfiguracji i parametryzacji Oprogramowania, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności jego działania;
  - 6) poprawy błędów w Oprogramowaniu w wyniku generowania błędnie wprowadzonych danych przez Użytkowników lub Administratorów Lokalnych lub użytkowników po stronie CGM HIS ClinINET;
  - 7) 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.
3. 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 7.

## **§5 – Obowiązki Zamawiającego**

1. Zamawiający wyznacza osoby pełniące rolę Administratora Lokalnego, posiadające uprawnienia zgodnie z poniższymi zakresami tematycznymi, tj.:
  - 1) **Krzysztof Kukawka, Piotr Węgielewski** – zakres merytorycznie laboratoryjny, obejmujący:
    - a) definiowanie założeń do zmian funkcjonalnych w Oprogramowaniu;
    - b) definiowanie założeń do istniejących i nowopowstających raportów;
    - c) definiowanie reguł obowiązujących podczas rejestracji zleceń badań;
    - d) integrację z aparaturą medyczną;
    - e) wyrażanie zgody na aktualizacje Oprogramowania i wyznaczanie okna serwisowego.
  - 2) **Wojciech Czechumski, Piotr Chylewski, Mateusz Kawa** – zakres merytorycznie informatyczny, obejmujący:
    - a) tematy związane ze środowiskiem sprzętowym Oprogramowania;
    - b) konfigurowanie ustawień lokalnych dot. rejestracji zleceń badań, ustawień przeglądarki oraz wydruków;
    - c) integracje z systemami zewnętrznymi (np. CGM HIS CliniNET, e-Krew).
  - 3) **Mateusz Kawa** – zakres administracji użytkownikami, obejmujący:
    - a) administracja kontami użytkowników, przyznawanie i cofanie uprawnień.
  - 4) **Ewa Woźniak, Joanna Barlik-Duda, Anna Szymańska** – zakres konfiguracyjny, integracyjny i obsługi Umowy, obejmujący:
    - a) definiowanie założeń do zmian funkcjonalnych w Oprogramowaniu;
    - b) definiowanie założeń do istniejących i nowopowstających raportów;
    - c) definiowanie reguł obowiązujących podczas rejestracji zleceń badań;
    - d) definiowanie miejsc wykonania badania, nowych badań i przekazywanie Wykonawcy parametrów badania w celu wprowadzenia zmian do Oprogramowania;
    - e) integracje z aparaturą medyczną;
    - f) integracje z systemami zewnętrznymi (np. CGM HIS CliniNET, e-Krew);
    - g) wprowadzanie i aktualizację danych lokalnych do wszystkich słowników bazy danych Oprogramowania, w tym: szablony generowanych w Oprogramowaniu dokumentów (sprawozdań, wyników badań itp.), definiowanie materiałów, konfigurowanie słowników;
    - h) administracja kontami użytkowników, przyznawanie i cofanie uprawnień;
    - i) wyrażanie zgody na aktualizacje Oprogramowania i wyznaczanie okna serwisowego;
    - j) zlecenie, odbiór od Wykonawcy i rozliczanie usług dodatkowo płatnych wymienionych w §6;
    - k) nadzór i konsultacje w zakresie merytorycznego wykonania Umowy.

5) **Piotr Kotlarek, Filip Krajewski** – zakres aparatury medycznej, obejmujący:

- a) współpraca przy usuwaniu usterek aparatury medycznej;
- b) integracje z aparaturą medyczną.

## **§6 – Usługi serwisowe płatne**

1. Wykonawca deklaruje gotowość do serwisowych usług płatnych wybiegających ponad przyjętą w § 4 ust. 1 pkt 9 liczbę godzin programisty na rzecz Zamawiającego w zakresie:
  - 1) 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 prawnych, o których mowa w §4 ust. 2 pkt 3 Umowy;
  - 2) tworzenia nowych formularzy/wzorów wyników na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez Zamawiającego oraz modyfikacje istniejących, nie będące wynikiem zmian prawnych, o których mowa w §4 ust. 2 pkt 3 Umowy;
  - 3) modyfikacje funkcjonalności Oprogramowania na wniosek Zamawiającego.
4. W przypadku konieczności przekroczenia zakresu usług serwisowych oraz przekroczeniu limitu godzin programisty, o którym mowa w §4 ust. 1 pkt 9 Umowy, Wykonawca poinformuje uprzednio o tym fakcie Zamawiającego, przedstawiając mu ofertę w postaci ilości roboczogodzin programistycznych i uzyska zgodę na realizację usługi serwisowej przed podjęciem się jej wykonania. W ramach rozliczenia usług serwisowych, o których mowa w zdaniu powyżej, Wykonawca otrzyma wynagrodzenie w wysokości iloczynu ilości roboczogodzin programistycznych oraz stawki godzinowej w wysokości ... zł netto (słownie: ... złotych 00/100).
5. Po zweryfikowaniu i akceptowaniu poprawności realizacji usługi przez Zamawiającego, w ramach rozliczenia usługi serwisowej, Wykonawca wystawi fakturę zgodnie zapisami w ust. 2 niniejszego paragrafu.
6. Za usługi wymienione w § 4 ust. 1 pkt 10 w zw. z § 6 ust. 1 umowy zgodnie ze stawką ... zł netto/roboczogodzina programistyczna Zamawiający zapłaci Wykonawcy maksymalnie kwotę nie wyższą niż ... zł netto w okresie obowiązywania umowy.
7. W przypadku braku możliwości naprawy zdalnej i konieczności zrealizowania naprawy w siedzibie Zamawiającego, Wykonawca poinformuje o tym fakcie Zamawiającego ustalając termin naprawy.

## **§7 - Zgłoszenie Błędu**

1. Zgłoszenie Błędu może być dokonane następującymi drogami:
  - 1) **system zgłoszeń serwisowych pod adresem:**
  - 2) **całodobowy telefon serwisowy:**
  - 3) **emaiłem na adres:**

2. Zgłoszenie Błędów powinno zawierać następujące informacje: rodzaj Błędu, miejsce występowania Błędu, dokładny opis Błędu, dane osoby zgłaszającej Błąd wraz z numerem telefonu/mailem kontaktowym, data i godzina zgłoszenia.

## **§8 - Warunki pracy Serwisu Technicznego**

1. Serwis techniczny Oprogramowania będzie prowadzony wg poniższych terminów reakcji:
  - 1) maksymalny czas reakcji na Zgłoszenie Błędu - usterki, rozumiany jako czas od momentu Zgłoszenia Błędu do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań w celu usunięcia Błędu, wynosi 4 godziny;
  - 2) maksymalny czas naprawy Błędu – usterki, wynosi 5 Dni roboczych, liczonych od momentu przyjęcia Zgłoszenia Błędu - usterki;
  - 3) maksymalny czas reakcji od Zgłoszenia Błędu – zwykłego, rozumiany jako czas od momentu Zgłoszenia Błędu do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań w celu usunięcia Błędu, wynosi 4 godziny;
  - 4) maksymalny czas naprawy Błędu - zwykłego, wynosi 2 Dni robocze, liczone od momentu przyjęcia Zgłoszenia Błędu - zwykłego;
  - 5) maksymalny czas reakcji od Zgłoszenia Błędu – krytycznego, rozumiany jako czas od momentu Zgłoszenia Błędu do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań w celu usunięcia Błędu, wynosi 2 godziny;
  - 6) maksymalny czas naprawy Błędu - krytycznego, wynosi 1 Dzień roboczy, liczony od momentu przyjęcia Zgłoszenia Błędu - krytycznego;
  - 7) 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 przy udziale Lokalnych Administratorów odpowiedzialnych merytorycznie informatycznie.
2. Serwis techniczny Oprogramowania będzie prowadzony wg poniższych zasad:
  - 1) Zamawiający zobowiązany jest wykonywać codzienną, tygodniową oraz miesięczną kopię bezpieczeństwa Oprogramowania zewnętrznymi narzędziami niebędącymi przedmiotem niniejszej Umowy;
  - 2) Zamawiający winien Zgłaszać Błędy w sposób wymieniony w § 7 Umowy;
  - 3) Wykonawca jest zobowiązany do ewidencjonowania Zgłoszeń Błędów Zamawiającego;
  - 4) jeżeli po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej zaewidencjonowanego Zgłoszenia Błędu okaże się, że nie mieści się ono w definicjach zawartych w § 1 pkt 7 – 10 Zgłoszenie Błędu zostaje odrzucone, a Wykonawca zobowiązany jest do podania przyczyny odrzucenia błędu. Zamawiający zostaje poinformowany o możliwości jego realizacji w ramach usług płatnych. Zamawiający ma prawo odniesienia się do decyzji o odrzuceniu błędu;



- 5) jeżeli po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej zaewidencjonowanego Zgłoszenia Błędu informacje zawarte w zgłoszeniu wymagają uzupełnienia, Zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia”. W takim przypadku Wykonawca zobowiązuje się do wykonania czynności ukierunkowanych na wskazanie Zamawiającemu informacji niezbędnych do przeprowadzenia pełnej analizy merytorycznej zgłoszenia, a następnie przeprowadzenia pełnej analizy merytorycznej zgłoszenia i poinformowania Zamawiającego o jej wyniku. Zamawiający zobowiązuje się wykonać czynności wskazane przez Wykonawcę w wyniku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym;
  - 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 powziąć 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 będzie realizowana za zgodą Zamawiającego;
  - 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 3 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: [dzi@co.bydgoszcz.pl](mailto:dzi@co.bydgoszcz.pl). W zgłoszeniu takim wymagane jest podanie podstawowych danych personalnych upoważnionego przez **Wykonawcę** personelu, wraz z numerem telefonu kontaktowego oraz adresem e-mail.
4. W przypadku aktualizacji lub zmiany osób uprawnionych do zdalnego dostępu do systemu informatycznego, o którym mowa w ust. 3, **Wykonawca** zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o tym fakcie **Zamawiającego** w formie korespondencji e-mail kierowanej na adres: [dzi@co.bydgoszcz.pl](mailto:dzi@co.bydgoszcz.pl)

5. Zdalny dostęp odbywa się na zdefiniowanych przez **Zamawiającego** zasadach, poprzez udostępnione oprogramowanie wspierające szyfrowany tunel VPN;
6. W trakcie realizacji umowy **Wykonawca** zobowiązany jest podjąć kroki, zapewniające jak najmniejszą uciążliwość pracy dla personelu i użytkowników systemów informatycznych u **Zamawiającego**;
7. 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;
8. 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.
9. 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. 4, do czasu ich wyjaśnienia z **Wykonawcą**;
  - 4) zakończenia realizacji **przedmiotu umowy**.

## §9 – Płatności

1. Za usługi realizowane na podstawie umowy, Zamawiający zobowiązuje zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie w następujących przypadkach i wysokościach:
  - 1) Za wykonywanie zobowiązań przyjętych na podstawie §4 ust. 1. pkt 1 - 8 oraz pkt 11 - 13 Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy wynagrodzenie w wysokości łącznej ... **zł netto** (słownie:... zł, 00/100) za cały okres trwania Umowy,
  - 2) Za wykonywanie zobowiązań przyjętych na podstawie §4 ust. 1 pkt 10 w zw. z §6 ust. 1 w wysokości ... zł netto za każdą zrealizowaną roboczogodzinę wykonywania usług programistycznych, z tym jednak zastrzeżeniem, że maksymalna kwota zobowiązania Wykonawcy z tytułu tego wynagrodzenia wynosi ... zł netto w okresie obowiązywania umowy.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust.1 pkt 1 niniejszego paragrafu, będzie wypłacane w ratach miesięcznych, w kwocie ... zł **netto** każda (słownie:... zł, 00/100), po upływie miesiąca, za który jest należna dana rata; w przypadku, gdyby świadczenie usług trwało niepełny miesiąc, wynagrodzenie należne Wykonawcy zostanie naliczone proporcjonalnie do liczby dni w miesiącu objętych świadczeniem usług.
3. Wykonawca zobowiązuje się przedstawić Zamawiającemu zestawienie obejmujące ilość godzin wykonania umowy w danym miesiącu oraz opis czynności wykonywanych w ramach tych godzin w zw. z § 4 ust. 1 pkt 9. Zestawienie będzie załącznikiem do wystawionej faktury.
4. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 niniejszego paragrafu, będzie wypłacane po upływie miesiąca w którym Wykonawca zrealizował zobowiązania przyjętych na

podstawie §4 ust. 1 pkt 10 w zw. z §6 ust. 1; Wykonawca zobowiązuje się przedstawić Zamawiającemu zestawienie obejmujące ilość godzin wykonywania umowy w danym miesiącu oraz opis czynności wykonywanych w ramach tych godzin.

5. Do kwoty netto wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 powyżej, Wykonawca doliczy obowiązujący w dniu wystawienia faktury podatek Vat.
6. 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](mailto:faktury@co.bydgoszcz.pl), 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.
7. Brak zapłaty w czasie przekraczającym 30 dni powyżej terminu płatności, daje Wykonawcy prawo do wstrzymania świadczenia serwisu Oprogramowania wynikającego z niniejszej Umowy.
8. 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).
9. Strony postanawiają, że Wykonawca 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 przed 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 zobowiązań określonych w §8 ust. 1 pkt 1 - 6 Umowy,—związanych z możliwością Zgłoszenia Błędu, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia na rzecz Zamawiającego kary umownej za każdy dzień zwłoki w wysokości 0,5% łącznego wynagrodzenia wskazanego w § 9 ust. 1 pkt 1 Umowy.
2. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych nie może przekroczyć 20% wartości kwoty wynagrodzenia określonego w § 9 ust. 1 pkt 1 niniejszej Umowy.
3. Jeżeli szkoda rzeczywista Zamawiającego będzie wyższa niż kara umowna, Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych.

#### **§11 – Siła wyższa**

1. Na czas działania Siły Wyższej obowiązki Strony, która nie jest w stanie wykonać danego obowiązku ze względu na działanie Siły Wyższej, ulegają zawieszeniu.

2. Strona Umowy, która opóźnia się ze swoim świadczeniem wynikającym z niniejszej Umowy ze względu na działanie Siły Wyższej nie jest narażona na kary umowne lub odstąpienie od Umowy przez drugą Stronę z powodu niedopełnienia obowiązków Umownych.
3. Każda ze Stron jest obowiązana do niezwłocznego zawiadomienia drugiej ze Stron o zajściu przypadku Siły Wyższej. O ile druga ze Stron nie wskaże inaczej na piśmie, Strona, która dokonała zawiadomienia będzie kontynuowała wykonywanie swoich obowiązków wynikających z Umowy, w takim zakresie, w jakim jest to praktycznie uzasadnione, jak również musi podjąć wszystkie alternatywne działania zmierzające do wykonania Umowy, których podjęcie nie wstrzymuje zdarzenie Siły Wyższej.
4. Z zastrzeżeniem postanowień § 3 ust. 5 pkt 2 - 3, w przypadku ustania Siły Wyższej, Strony niezwłocznie przystąpią do realizacji swych obowiązków wynikających z Umowy.

### **§12- Komunikacja między Stronami**

1. W celu zapewnienia prawidłowej realizacji niniejszej Umowy Strony wyznaczają osoby upoważnione do bezpośredniej współpracy:
  - 1) ze strony Zamawiającego – Lokalni Administratorzy:
    - a) Krystian Kukawka – tel. 52 374 3790, e-mail: kukawkak@co.bydgoszcz.pl,
    - b) Piotr Węgielewski – tel. 52 374 3470, e-mail: wegielewskip@co.bydgoszcz.pl,
    - c) Mateusz Kawa – tel. 52 374 3731, e-mail: mkawa@proinformatyka.pl,
    - d) Piotr Chylewski – tel. 52 374 3734, e-mail: pchylewski@proinformatyka.pl
    - e) Wojciech Czechumski – tel. 52 374 3735, e-mail: wczechumski@proinformatyka.pl,
    - f) Ewa Woźniak – tel. 52 374 3773, e-mail: wozniake@co.bydgoszcz.pl,
    - g) Joanna Barlik-Duda – tel. 52 374 3369, e-mail: barlikdudaj@co.bydgoszcz.pl,
    - h) Anna Szymańska – tel. 52 374 3369, e-mail: szymanskaa@co.bydgoszcz.pl,
    - i) Piotr Kotlarek – tel. 52 374 3368, e-mail: kotlarekp@co.bydgoszcz.pl,
    - j) Filip Krajewski – tel. 52 374 3422, e-mail: krajewskif@co.bydgoszcz.pl,
  - 2) ze strony Wykonawcy:
    - a)
2. Czynności dotyczące zgłaszania błędów powinny być zgłaszane przez Zamawiającego zgodnie z zapisami §7 umowy.
3. Pozostałe czynności obsługi serwisowej powinny być zgłaszane przez Zamawiającego następującymi drogami:
  - 1) System zgłoszeń serwisowych pod adresem:
  - 2) emailem na adres:
4. Administratorzy lokalni upoważnieni są do bezpośredniej współpracy ze strony Zamawiającego do zlecania i odbioru od Wykonawcy usług w zakresie wymienionym w § 4.
5. Administratorzy lokalni odpowiedzialni merytorycznie za tematy związane z Umową tj. wymienieni w § 5 ust. 1 pkt 4, upoważnieni są dodatkowo do bezpośredniej współpracy ze

strony Zamawiającego do zlecenia, odbioru od Wykonawcy i rozliczania usług dodatkowo płatnych wymienionych w § 6.

### **§13- 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 t.j.), 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. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.
3. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy muszą być dokonane w formie pisemnej, pod rygorem nieważności.
4. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej Umowy Strony zawrą porozumienie o powierzeniu danych, którego wzór stanowi Załącznik nr 1 Do Umowy.
5. Wykonawca w trakcie realizacji dostawy 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/.Wykonawca> wyraża zgodę na przeprowadzenie przez Zamawiającego audytu jakości realizacji wymagań 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. 1610 ze zm.) oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2022 r., poz. 2509 ze zm.).

Załączniki stanowiące integralną część Umowy:

**Załącznik nr 1** - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

**Załącznik nr 2** - Wymagania w zakresie BHP i ppoż. dla firm współpracujących, których pracownicy wykonują prace na terenie Centrum Onkologii

**Załącznik nr 3** – Podstawowe wymagania dotyczące bezpieczeństwa informacji dla Podmiotów Zewnętrznych

WYKONAWCA

ZAMAWIAJĄCY

.....

.....