

ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY

OGÓLNE WARUNKI UMOWY

Spis treści:

1. Definicje wybranych pojęć
2. Postanowienia ogólne
3. Zasady współpracy
4. Wynagrodzenie
5. Warunki licencji na korzystanie z Systemu
6. Warunki serwisu
7. Poufność
8. Ochrona danych osobowych
9. Odpowiedzialność Wykonawcy
10. Postanowienia końcowe

PARAGRAF 1. DEFINICJE WYBRANYCH POJĘĆ:

- 1) **Awaria** – sytuacja, w której System nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie, tj. w sposób niezgodny z Dokumentami Systemu;
- 2) **Awaria Krytyczna** – rodzaj Awarii, która całkowicie uniemożliwia korzystanie z Systemu (System nie funkcjonuje lub funkcjonuje błędnie, niezgodnie z Dokumentami Systemu);
- 3) **Awaria Niekrytyczna** – rodzaj Awarii, które utrudnia korzystanie z Systemu, ale pozwala na korzystanie z niego w podstawowym zakresie w jakim jest wykorzystywany;
- 4) **Czas Naprawy** – okres od momentu przyjęcia zgłoszenia Awarii w systemie helpdesk.ironteam.pl przez Wykonawcę oraz nadania statusu „Nowe” do momentu naprawy lub usunięcia Awarii;
- 5) **Czas Reakcji** – okres od momentu prawidłowego zgłoszenia Awarii w systemie helpdesk.ironteam.pl do momentu rozpoczęcia przez Wykonawcę prac zmierzających do Naprawy, związanych z tym zgłoszeniem; Zgłoszenie zostanie automatycznie potwierdzone poprzez nadanie statusu „Otwarte”;
- 6) **Dokumenty Systemu** – dokumentacja zawierająca opis Systemu, w tym istotne informacje dotyczące konfiguracji, funkcjonalności i zasad działania Systemu (instrukcje użytkownika), dostarczona lub udostępniona Zamawiającemu przez Wykonawcę na poziomie użytkownika końcowego w formie pliku PDF;
- 7) **Dzień Roboczy** – dzień od poniedziałku do piątku od godz. 8:00 do godz. 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 8) **Licencja** – licencja na System udzielona w zakresie i na warunkach Umowy oraz § 5 OWU;
- 9) **Modyfikacja** – zmiana funkcjonalności w Systemie w stosunku do opisu zawartego w Dokumentach Systemu;
- 10) **Naprawa** – usunięcie Awarii w sposób umożliwiający funkcjonowanie Systemu zgodnie z jego przeznaczeniem;
- 11) **Okres Obowiązywania Umowy** – okres od dnia zawarcia Umowy do jej wygaśnięcia lub wcześniejszego rozwiązania;
- 12) **Okres Rozliczeniowy** – zgodnie z definicją zawartą w Umowie;
- 13) **OWU** – niniejsze Ogólne Warunki Umowy;
- 14) **Poprawka** – Modyfikacja programistyczna lub inne udokumentowane działanie usuwające skutecznie błąd w środowisku, w którym występował;
- 15) **Protokół Odbioru** – dokument potwierdzający realizację jednorazowych czynności przez Wykonawcę np. Wdrożenie lub odbiór sprzętu;
- 16) **Serwis** – oznacza świadczenie usług w zakresie Napraw Systemu zgłoszonych przez Zamawiającego; Szczegółowy zakres usług i warunki świadczenia usług składających się na Serwis zawarty jest w § 6 OWU;

- 17) **Strony** – łącznie Wykonawca i Zamawiający, każdy z ww. podmiotów zwany z osobna jest „Stroną”;
- 18) **System** – oprogramowanie GATEway, do którego autorskie prawa majątkowe przysługują Wykonawcy w pełnym zakresie, bez jakichkolwiek ograniczeń na rzecz osób trzecich;
- 19) **Umowa** - zawarta przez Strony Umowa wraz ze wszystkimi aneksami i załącznikami do Umowy;
- 20) **Usterka** – uszkodzenie jednego lub więcej elementów Systemu, niewpływające na funkcjonalność i wydajność systemu, ale niezgodne ze stanem określonym w Umowie;
- 21) **Użytkownik** – osoba fizyczna, która została uprawniona do używania systemu w ramach wykonywania obowiązków służbowych;
- 22) **Wada** - stan, w którym System nie odpowiada opisowi zawartemu Umowie w szczególności i pozostałych dokumentach udostępnionych Zamawiającemu przez Wykonawcę;
- 23) **Wdrożenie** - wdrożenie zdalne Systemu wraz ze zdalną konfiguracją stanowisk PC Użytkowników oraz przeprowadzeniem szkoleń w formie zdalnej;
- 24) **Wiadomość SMS** – wiadomość SMS wysyłana na numery komórkowe polskich operatorów GSM, nadana z wybranej i zaakceptowanej przez Zamawiającego nazwy nadawcy (maksymalnie 11 znaków); Długość wiadomości SMS - liczba znaków dla jednoczęściowej wiadomości SMS:
 - a) bez znaków specjalnych: maksymalnie 160 znaków;
 - b) ze znakami specjalnymi: maksymalnie 70 znaków;
- 25) **Zgłoszenie Serwisowe/Zgłoszenie** – zgłoszenie przez Zamawiającego informacji o zapotrzebowaniu na Naprawę z opisem występującego problemu za pomocą systemu helpdesk.ironteam.pl;
- 26) **Znaki specjalne** - znaki niezawarte w poniższej liście:

@£\$¥€uioę00Aa_{}[\~]|^^BE!"#n%&'O*+,-./:;<=>? 0123456789

ABCDEFGHIJKLMNOPQRSTUVWXYZ

Abcdefghijklmnopqrstuvwxyz AONU\$da-zaónua oraz "Spacja" i „Enter”. Znaki A { } [] ~\ | oraz „Spacja” „Enter” - **liczone są jak 2 znaki.**

PARAGRAF 2. POSTANOWIENIA OGÓLNE

1. O ile Strony nie postanowią zgodnie inaczej, Umowa pomiędzy Wykonawcą a Zamawiającym jest zawarta na podstawie niniejszych OWU, co oznacza, że określają one prawa i obowiązki Stron.
2. W przypadku zawarcia przez Strony Umowy, która będzie obejmować postanowienia sprzeczne z postanowieniami OWU, stosuje się - w zakresie objętym taką kolizją - postanowienia Umowy. W pozostałym zakresie OWU nadal wiążą Strony.
3. O ile Strony zgodnie nie postanowiły inaczej, Wykonawca nie realizuje żadnych innych usług na rzecz Zamawiającego, niż opisane w Umowie i OWU.

PARAGRAF 3. ZASADY WSPÓŁPRACY

1. Strony zobowiązane są do współdziałania w celu należytego i terminowego wykonania Umowy i OWU.
2. Zamawiający zobowiązuje się do:
 - 1) wyznaczenia i zapewnienia zespołu osób przygotowanych merytorycznie do współpracy z pracownikami Wykonawcy w zakresie niezbędnym do prawidłowego i terminowego wykonania przez nich Umowy;
 - 2) zapewnienia Wykonawcy zdalnego dostępu (VPN) do serwera aplikacji oraz innych elementów infrastruktury informatycznej Zamawiającego (WAN / LAN) oraz zasilania elektrycznego, w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania przez Wykonawcę przedmiotu Umowy;

- 3) zapewnienia wszelkich danych (tj. adresu IP serwera wirtualnego w infrastrukturze sieciowej Zamawiającego, nazw producenta i modelu centrali telefonicznej) niezbędnych do uzyskania pełnej funkcjonalności Systemu;
 - 4) korzystania z poszczególnych funkcji Systemu zgodnie z rekomendacjami Wykonawcy, w szczególności w zakresie liczby koniecznych Użytkowników;
 - 5) terminowej zapłaty wynagrodzenia zgodnie z Umową;
 - 6) utrzymywania połączenia Systemu z centralą telefoniczną Zamawiającego poprzez SIP Trunk lub poprzez udostępnienie nie mniej niż 16 portów analogowych na centrali telefonicznej Zamawiającego;
 - 7) utrzymywania środowiska serwerowego (na potrzeby instalacji Systemu), spełniających następujące wymagania:
 - a) 8 GB RAM,
 - b) 6-8 rdzeni CPU,
 - c) 100GB SSD + 1TB HDD przestrzeni dyskowej.
 - 8) zachowania w poufności wszelkich danych, w tym danych osobowych i danych stanowiących tajemnicę Wykonawcy, uzyskanych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w OWU;
 - 9) niezwłocznego przekazania Wykonawcy wszelkich niezbędnych danych oraz informacji koniecznych do realizacji Umowy oraz do zapewnienia należytego współdziałania, o ile będzie to konieczne.
3. **Obowiązki, o których mowa w ust. 2 pkt 2, 3 i 7 dotyczą jedynie przypadku, gdy System zainstalowany jest w infrastrukturze należącej do Zamawiającego.**
4. Niezależnie od obowiązków wskazanych w Umowie Wykonawca zobowiązuje się do:
- 1) zwracania się do Zamawiającego o udostępnianie lokali, sprzętu lub innych elementów infrastruktury Zamawiającego, potrzebnych do realizacji Umowy, o ile to będzie konieczne;
 - 2) zachowania poufności wszelkich danych, w tym danych osobowych i danych stanowiących tajemnicę Zamawiającego, uzyskanych w związku z zawarciem i wykonywaniem Umowy, zgodnie z zasadami określonymi w OWU;
 - 3) wykonywania powierzonych mu czynności zgodnie z przepisami prawa, postanowieniami Umowy i OWU.
5. W przypadku przeniesienia na podstawie Umowy własności sprzętu Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności z tytułu rękojmi i gwarancji za wady rzeczy, a wszelkie roszczenia powinny być kierowane do producenta/gwaranta.

PARAGRAF 4. WYNAGRODZENIE

1. O ile Strony wyraźnie nie postanowią inaczej, wszystkie świadczenia realizowane przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego na podstawie Umowy i OWU są odpłatne.
2. Nie przewiduje się odrębnych kosztów obejmujących m. in. koszty podróży, zakwaterowania, związanych z wykonaniem Umowy, chyba że Strony postanowią.
3. Faktury z tytułu udzielenia Licencji oraz Serwisu będą wystawiane przez Wykonawcę raz w miesiącu w terminie 14 dni po zakończeniu danego Okresu Rozliczeniowego.
4. Faktury z tytułu przeniesienia własności sprzętu będą wystawione przez Wykonawcę w terminie 7 dni od daty po podpisaniu stosownych Protokołów Odbioru.
5. Zamawiający winien uiszczać należności Wykonawcy w terminach uzgodnionych w Umowie. Jeżeli Strony nie postanowiły zgodnie inaczej, wynagrodzenie należy uiszczyć w terminie podanym na fakturze VAT wystawionej przez Wykonawcę.
6. Wynagrodzenie Wykonawcy podane jest w kwotach netto i zostanie powiększone o stawkę podatku VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami.

7. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w płatności chociażby części wynagrodzenia, Wykonawca uprawniony jest do wstrzymania się od realizacji swoich świadczeń na rzecz Zamawiającego bez uprzedniej konieczności wezwania do zapłaty.
8. Strony oświadczają, że akceptują wystawianie i odbiór faktur drogą elektroniczną, zgodnie z art. 106n ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług na swoje dane kontaktowe podane w treści Umowy lub przekazane w inny sposób określony w Umowie lub OWU.

PARAGRAF 5. WARUNKI LICENCJI NA KORZYSTANIE SYSTEMU

1. Wykonawca oświadcza, że:
 - 1) przysługują mu autorskie prawa majątkowe do Systemu oraz innych utworów udostępnionych Zamawiającemu, w pełnym zakresie i bez jakichkolwiek ograniczeń na rzecz osób trzecich, w tym do kodów źródłowych;
 - 2) System jest wolny od wad prawnych i fizycznych i jest zgodny z zaleceniami, normami i wymaganiami techniczno-eksploatacyjnymi obowiązującymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej i nieprzenośnej Licencji, bez prawa do udzielania dalszych licencji, na korzystanie z Systemu i jego poszczególnych elementów w postaci programów komputerowych, z ograniczeniem do liczbyostępów określonej w Umowie. Wszelkie prawa z Licencji, które nie zostały wyraźnie udzielone Zamawiającemu na podstawie Umowy i OWU są zastrzeżone dla Wykonawcy.
3. Licencja jest udzielana na czas określony w Umowie i obejmuje System w wersji ustalonej w jej treści.
4. Udzielenie Licencji następuje z chwilą rozpoczęcia obowiązywania Umowy, o którym mowa w § 5 ust. 1 Umowy.
5. Licencja obejmuje uprawnienie Zamawiającego do:
 - 1) wprowadzania Systemu na określoną w Umowie liczbę stanowisk komputerowych;
 - 2) korzystanie z Systemu wyłącznie w zakresie określonym w Umowie i OWU oraz na potrzeby działalności prowadzonej przez Zamawiającego;
 - 3) swobodnego administrowania Systemem, jego konfigurowania, strojenia, parametryzacji przez Zamawiającego wyłącznie na potrzeby działalności prowadzonej przez Zamawiającego;
6. Zamawiający nie jest uprawniony do:
 - 1) rozpowszechniania, powielania lub udostępnienia Systemu osobom trzecim;
 - 2) wynajmowania, wydierżawiania lub wypożyczania Systemu;
 - 3) odtwarzania, dekomplilacji lub deasemblacji Systemu;
 - 4) dokonywania jakichkolwiek Modyfikacji, poprawek lub wykonywania jakichkolwiek autorskich praw zależnych.
7. System został wykonany z zachowaniem należytej staranności i będzie funkcjonować w sposób zgodny z opisem zawartym w Umowie i w Dokumentach Systemu. Jednakże Wykonawca nie gwarantuje, że System odpowiadać będzie innym niż określone w Umowie i wskazanych w niej dokumentach wymaganiom Zamawiającego, ani też, że System będzie działać w dowolnych warunkach, odmiennych niż określone w Umowie i wskazanych w niej dokumentach, jakie Zamawiający może wybrać dla jego używania.
8. Ponadto Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej i nieprzenośnej Licencji, bez prawa do udzielania dalszych licencji, na korzystanie z dokumentów wchodzących w skład Dokumentów Systemu, na następujących polach eksploatacji:
 - 1) trwałe lub czasowe utrwalanie i zwielokrotnianie utworów w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie; w zakresie, w którym dla wprowadzania, wyświetlania, stosowania, przekazywania i przechowywania niezbędne jest ich utrwalenie lub zwielokrotnienie, czynności te nie wymagają zgody uprawnionego;

- 2) korzystanie z dostarczonych egzemplarzy wyłącznie na potrzeby działalności własnej Zamawiającego.
9. Do licencji, o której mowa w ust. 8 stosuje się odpowiednio ust. 2-6 powyżej.

PARAGRAF 6. WARUNKI SERWISU

1. Wykonawca zobowiązuje się świadczyć usługi Serwisu w Okresie Obowiązkiwania Umowy z zachowaniem należytej staranności przy wykorzystaniu posiadanej wiedzy i doświadczenia. Czynności wskazane poniżej Wykonawca będzie wykonywał samodzielnie lub za pomocą pracowników lub podwykonawców, na co Zamawiający wyraża zgodę.
2. Wykonawca zobowiązuje się do dokonywania Napraw w terminach określonych poniżej.
3. Obsługa Zgłoszeń Serwisowych następować będzie w pierwszej kolejności za pomocą systemu informatycznego dostępnego pod adresem helpdesk.ironteam.pl, a wyłącznie w przypadku problemów lub wątpliwości ze zgłoszeniem – drogą telefoniczną pod numerem tel. 22 12 00 200.
4. Obsługa Zgłoszeń następuje w Dni Robocze w godz. 8.00 – 16.00, w ten sposób że:
 - 1) w przypadku Awarii Niekrytycznej – Czas Reakcji wynosi 12 godzin od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia, a Czas Naprawy wynosi 3 Dni Robocze od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia;
 - 2) w przypadku Awarii Krytycznej – Czas Reakcji wynosi 4 godziny od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia, a Czas Naprawy – 24 godziny od chwili otrzymania prawidłowego Zgłoszenia.
5. Zgłoszenia Awarii będą dokonywane według poniższych zasad:
 - 1) Zgłoszenia przekazywane będą przez 24 godziny na dobę przez wszystkie dni roku kalendarzowego w formie elektronicznej przez system helpdesk;
 - 2) Zgłoszenia Awarii Krytycznej potwierdzane będą dodatkowo pod numerem tel. 22 12 00 200 w Dni Robocze, w godz. 8.00 – 16.00;
 - 3) Wykonawca zapewnia możliwość kontaktu z własnym pracownikiem odpowiedzialnym za przyjęcie Zgłoszenia, jak również z osobą odpowiedzialną ze strony Wykonawcy za usunięcie Usterki w Dni Robocze w godz. 8.00 – 16.00, pod numerem tel. 22 12 00 200;
 - 4) Zamawiający wyznaczy osoby uprawnione do zgłaszania Usterek, zgodnie § 3 ust. 2 pkt 1 Umowy;
 - 5) obsługa Zgłoszeń następować będzie wedle uznania Wykonawcy w siedzibie Zamawiającego lub w siedzibie Wykonawcy poprzez łącza serwisowe;
 - 6) Wykonawca każdorazowo poinformuje Zamawiającego z chwilą przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego o sposobie realizacji Zgłoszenia;
 - 7) Zamawiający umożliwi Wykonawcy dostęp do wszystkich środków i części Systemu w sposób pozwalający na wywiązanie się Wykonawcy z obsługi Zgłoszenia.

PARAGRAF 7. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

1. Zamawiający oświadcza, że jest Administratorem danych osobowych (w tym danych pacjentów i personelu medycznego) wprowadzanych do Systemu, w rozumieniu art. 4 pkt 7) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).
2. Zamawiający, jako Administrator, na podstawie art. 28 RODO powierza Wykonawcy, jako podmiotowi przetwarzającemu (art. 4 pkt 8) RODO), dane osobowe na zasadach określonych niniejszymi OWU i załączniku nr 3 do Umowy.
3. Szczegóły związane z ochroną danych osobowych określone są w załączniku nr 3 do Umowy.

PARAGRAF 8. ODPOWIEDZIALNOŚĆ WYKONAWCY

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone Zamawiającemu wskutek zawinionego niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy na zasadach ogólnych i wyłącznie za rzeczywistą szkodę do wysokości kwoty wynagrodzenia brutto wynikającego z Umowy.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie swoich zobowiązań ani za szkody poniesione przez Zamawiającego, w zakresie w jakim zostały one spowodowane w szczególności przez:
 - 1) wady (fizyczne lub prawne) sprzętu lub oprogramowania udostępnionego przez Zamawiającego lub współdziałającego z Systemem oraz działanie oprogramowania, którego producentem nie jest Wykonawca;
 - 2) błędne, niekompletne lub wprowadzające w błąd informacje przekazane Wykonawcy przez Zamawiającego lub jego przedstawicieli;
 - 3) działanie lub zaniechanie spowodowane brakiem współpracy Zamawiającego, jego pracowników lub Użytkowników w sposób, który został określony w Umowie;
 - 4) okoliczności będące następstwem użytkowania lub wykorzystania Systemu przez Zamawiającego niezgodnie z jego przeznaczeniem oraz Dokumentacją Systemu, w tym niestosowania się do rekomendacji Wykonawcy w zakresie użytkowania Systemu;
 - 5) brak zapewnienia odpowiednich warunków realizacji Umowy, w szczególności za ograniczenie lub pozbawienie Wykonawcy zdalnego dostępu do VPN;
 - 6) działanie siły wyższej, przy czym przez siłę wyższą Strony rozumieją w szczególności: kataklizmy, wojnę, strajki, ataki terrorystyczne, akty władzy publicznej, zdarzenia epidemiologiczne, jak również inne zdarzenia losowe.
3. Każda ze Stron winna poinformować drugą Stronę o okolicznościach siły wyższej, niezwłocznie po otrzymaniu wiadomości o nich, a jeżeli z powodu siły wyższej nie byłoby to możliwe, niezwłocznie po ustaniu tych okoliczności oraz dołożyć wszelkich starań w celu usunięcia skutków działań siły wyższej dla wykonywania zobowiązań zaciągniętych w Umowie

PARAGRAF 9. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

Wykonawca ma prawo dokonać zmiany numeru telefonu, adresów e-mail, strony www, innych danych identyfikacyjnych podanych w treści OWU lub Umowie poprzez przesłanie Zamawiającemu informacji na podany przez niego adres lub adres e-mail, na co Zamawiający wyraża zgodę. Ww. zmiany nie stanowią zmiany OWU lub Umowy.

PODPISY STRON

Wykonawca

Podpis _____
imię i nazwisko _____
stanowisko _____

Zamawiający

Podpis _____
imię i nazwisko _____
stanowisko _____

