## Umowa opieki serwisowej nr …………/23

zawarta w Kielcach w dniu ………………………….. 2023 r. pomiędzy**:**

**Świętokrzyskim Centrum Onkologii Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej**

**w Kielcach** z siedzibą w Kielcach, ul. Artwińskiego 3, Kielce 25-734, REGON: **001263233**, NIP: **959-12-94-907**, zarejestrowanym w Krajowym Rejestrze Sądowym – w rejestrze innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod nr 0000004015, prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz zarejestrowanym w rejestrze podmiotów leczniczych pod nr 000000014611 prowadzonym przez Wojewodę Świętokrzyskiego zwanym w treści umowy **„Zamawiającym”**, w imieniu którego działa:

* Krzysztof Falana – Z-ca Dyrektora ds. Prawno-Inwestycyjnych,
* Wioletta Krupa – Główna Księgowa.

a

…………………………… z siedzibą w  ……………….. (nr kodu: ………….), ul. …………….. , wpisaną

do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w …………., Wydział Gospodarczy Rejestrowy pod numerem KRS: …………………., wysokość kapitału zakładowego: ……………….,00 zł, NIP: ……………………….., REGON: ……………………, w imieniu którego działa:

 - …………………………………………………………..

 - …………………………………………………………..

W związku z faktem, że wartość szacunkowa zamówienia nie przekracza kwoty określonej w art. 2 ust. 1 pkt. 1, ustawy Prawo zamówień publicznych, tj. 130 tys. złotych netto, umowa została spisana z wyłączeniem przepisów ustawy.

Strony zawarły umowę następującej treści:

**§ 1**

**Definicje**

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

**a) Laboratoryjny System Informatyczny** **e-Lab**, zwany dalej Oprogramowaniem – laboratoryjny system informatyczny, wspomagający obsługę i zarządzanie laboratorium.

**b) Serwis techniczny** – określony przez obie strony Umowy czas i zakres nadzoru serwisowego dotyczącego usług o charakterze technicznym, konserwacyjnym, organizacyjnym, doradczym dotyczących funkcjonowania Oprogramowania lub programu bazy danych (w ramach zakupionej u Wykonawcy wersji licencji). Serwis techniczny realizowany będzie zdalnie i telefonicznie lub za dodatkową opłatą w Siedzibie u Zamawiającego, w wypadku gdy serwisowanie nie dotyczy postepowań reklamacyjnych.

**c) 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, która posiada prawa autorskie do Oprogramowania.

**d) Błąd zwykły** – błąd powodujący działanie Oprogramowania odmiennie od oficjalnych instrukcji użytkowania lub powodujący uzyskiwanie z Oprogramowania niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów Oprogramowania.

**e) Błąd krytyczny** – sytuacja uniemożliwiająca prawidłowe użytkowanie Oprogramowania lub jego istotnej części, wymagająca niezwłocznej interwencji serwisowej celem przywrócenia stanu funkcjonalnego sprzed awarii, w tym również usunięcia nieprawidłowości w bazie danych. Błąd Krytyczny oznacza nieprawidłowość Oprogramowania, która prowadzi do zatrzymania eksploatacji Oprogramowania, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania.

**f) 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 uniemożliwiające realizację jednej lub wielu istotnych funkcji Oprogramowania. W zależności od skutków wywołanych błędem, błędy dzieli się na krytyczne i niekrytyczne. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Zamawiającego oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako błędy.

**g) Dzień roboczy** – dzień tygodnia, od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu Ustawa z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy.

**§ 2**

**Przedmiot Umowy**

Przedmiotem niniejszej Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego **nadzoru autorskiego i serwisu technicznego laboratoryjnego systemu informatycznego e-Lab zainstalowanego u Zamawiającego**

**§ 3**

**Czas trwania Umowy**

Umowa zawarta zostaje na 12 miesiące. Czas obowiązywania umowy rozpoczyna się dnia …………….…….., a zakończenie jej trwania w dniu ………………………… .

**§ 4**

**Zakres świadczonych usług przez Wykonawcę**

1. Zakres Serwisu technicznego zapewnianego przez Wykonawcę obejmuje:
	1. gotowość Wykonawcy do diagnozy i usuwania Błędów Oprogramowania w posiadanym przez Zamawiającego zakresie funkcjonalnym, zapewniające prawidłowe i ciągłe działanie Oprogramowania,
	w tym m.in. Błędów leżących po stronie Oprogramowania:
		1. błędy podczas tworzenia wydruków lub zawieszanie się procesu wydruku,
		2. błędy podczas tworzenia się wyników w PDF,
		3. błędnie generowane raporty, faktury i inne wydruki,
		4. błędy w komunikacji międzysystemowej (HL7) oraz HL7CDA , zawieszanie się tych procesów lub błędne przesyłanie danych – wszystkie błędy leżące po stronie Wykonawcy,
		5. błędy w komunikacji Oprogramowania z analizatorami oraz błędnie przesyłane dane, 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 (warunek stanowi 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 i za wcześniejszą zgodą Wykonawcy. 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 korekta formatki/wzoru wyników, raportów, korekta funkcjonalności. Aktualizacje te są wyłącznie 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 pisemnej 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;
	10. pomoc lub odtwarzanie bazy danych z zabezpieczonych przez Zamawiającego kopii zapasowych (backupów), w tym instalacja systemu operacyjnego, oprogramowania i bazy danych Oprogramowania na dostarczonym przez Zamawiającego serwerze. Wykonanie wszystkich czynności mających na celu przywrócenie i pełne funkcjonowanie bazy danych Oracle i Oprogramowania;
	11. Zmiany funkcjonalne realizowane w trybie Zgłoszeń Błędu będą analizowane pod katem możliwości implementacji do Oprogramowania, a jeśli ta zostanie potwierdzona w terminach określonych wg możliwości technicznych Wykonawcy; obsługa zgłoszeń tego typu nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności czasowym.
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 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 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;
	4. zmiany w Oprogramowaniu będą wykonywane przez Wykonawcę tak, aby termin wgrania aktualizacji u Zamawiającego pozwalał na zastosowanie Oprogramowania zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia 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.
	5. Wszelkie wprowadzanie przez Wykonawcę zmian w oprogramowaniu w zakresie nadzoru autorskiego powodujące jego dysfunkcję w środowisku zastosowania i niemożność używania zgodnie z przeznaczaniem obciąża wykonawcę koniecznością natychmiastowej naprawy i uruchomienia oprogramowania.
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 ww. zakresem.

**§ 5**

**Obowiązki Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązuje się do wyznaczenia osób pełniących rolę Administratora lokalnego, który zobowiązany jest do wprowadzania danych do Oprogramowania, nie wymagających ingerencji oraz pomocy Wykonawcy.
2. Administratorem lokalnym Oprogramowania będzie:
	1. ………………………………….. – pracownik Działu Informatyki,
	2. ………………………………….. – kierownik Zakładu Diagnostyki Laboratoryjnej,
	3. ………………………………….. – kierownik Zakładu Markerów Nowotworowych,
	4. ………………………………….. – kierownik Zakładu Mikrobiologii.
	5. ………………………………….. – kierownik Laboratoriów Naukowych i Diagnostycznych Kliniki Hematologii i Transplantacji Szpiku.
3. Zakres obowiązków Administratora Lokalnego obejmuje:
	1. Wprowadzenie i aktualizacja danych lokalnych do wszystkich słowników bazy danych Oprogramowania,
	w tym szczególnie:
		1. definiowanie nowych badań i parametrów,
		2. konfigurowanie parametrów w badaniu,
		3. ustawianie kolejności parametrów w badaniu,
		4. wprowadzanie i konfigurowanie norm (zakresów referencyjnych),
		5. ustawianie konwersji wyników,
		6. ustawianie kanałów do aparatów i kanałów do kontroli jakości,
		7. określanie grupy walidacji i dystrybucji badań,
		8. definiowanie statywów,
		9. definiowanie niezgodności,
		10. definiowanie miejsc wykonania,
		11. definiowanie materiałów analitycznych,
		12. definiowanie poziomów kontroli i materiałów kontrolnych,
		13. definiowanie danych handlowych (kontrahenci, oddziały, odbiorcy, lekarze),
		14. definiowanie danych dla laboratorium,
		15. konfigurowanie słowników mikrobiologicznych i serologicznych,
	2. Definiowanie kodów transmisji pomiędzy analizatorami a systemem;
	3. Określanie miejsc wykonania (wysyłki);
	4. Zakładanie i aktualizowanie kont nowym użytkownikom systemu;
	5. Definiowanie reguł obowiązujących podczas rejestracji zleceń;
	6. Konfigurowanie szablonów wydruków zbiorczych;
	7. Konfigurowanie ustawień lokalnych dot. rejestracji zlecenia, ustawień przeglądarki oraz wydruków;
	8. Konfigurowanie kart kontroli jakości.
4. Wykonawca gwarantuje jednorazowe, 4-godzinne szkolenie przypominające w ramach trwania umowy dla administratorów lokalnych w terminie ustalonym przez Strony.

**§ 6**

**Usługi serwisowe płatne**

1. Wykonawca deklaruje gotowość do serwisowych usług płatnych na rzecz Zamawiającego w zakresie:
	1. gotowości do świadczenia konsultacji telefonicznych poza wyznaczonym limitem czasowym o którym mowa w § 4 ust 1.6 Umowy;
	2. konsultacji z zakresu administracji i użytkowania Oprogramowania przez lokalnego administratora w laboratorium;
	3. wprowadzanie zmian do Oprogramowaniu, które powinny być wprowadzane przez lokalnych administratorów;
	4. szkolenie administratorów z zakresu samodzielnego wprowadzania zmian w aplikacji poza usługą wymienioną w § 5, ust. 4;
	5. rekonfiguracji i parametryzacji Oprogramowania, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności jego działania;
	6. tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących raportów/sprawozdań, mające na celu dostosowanie ich zakresu tematycznego oraz graficznego do potrzeb Zamawiającego lub w wyniku uczestniczenia w procesie uzyskania przez Zamawiającego akredytacji bądź certyfikatu ISO, nie będące wynikiem zmian prawnych, o których mowa w § 4. ust. 1.5 oraz 2.4;
	7. tworzenie nowych formatek/wzorów wyników na dokumentach dostarczonych w formie papierowej przez Zamawiającego oraz modyfikacje istniejących, nie będące wynikiem zmian prawnych, o których mowa w § 4. ust. 1.5 oraz 2.4;
	8. dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej Zamawiającego (uwzględnia przeniesienie aplikacji na inną platformę systemową);
	9. doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego Zamawiającego;
	10. wypożyczenie serwera w przypadku awarii krytycznej serwera u Zamawiającego;
	11. kopiowanie, archiwizacja i udostępnianie danych z Oprogramowania po wygaśnięciu licencji lub rozwiązania umowy na jego użytkowanie;
	12. serwisowanie sprzętu serwerowego i komputerowego oraz dostarczanie jego elementów, które winny być realizowane przez serwis gwarancyjny producenta/dystrybutora sprzętu;
	13. poprawa błędów w Oprogramowaniu w wyniku generowania błędnie wprowadzonych danych przez Użytkowników lub Administratorów Lokalnych lub użytkowników po stronie aplikacji szpitalnej
	14. gotowość do zdalnej diagnostyki i usuwania Błędu motoru bazy danych, w tym:
		1. kompilacja obiektów bazy danych,
		2. dodawania i modyfikacja przestrzeni tabel,
		3. rekonfiguracja parametrów bazy danych,
		4. utworzenia nowej bazy danych,
		5. odtwarzania bazy danych po awarii,
		6. instalacji dodatkowych opcji motoru bazy danych,
		7. reinstalacji motoru bazy danych,
		8. instalacji uaktualnień motoru bazy danych.
2. W przypadku przekroczenia zakresu usług serwisowych, o których mowa w § 4 lub konieczności zrealizowania naprawy płatnej w siedzibie Zamawiającego, wystawiona będzie faktura, na podstawie zaakceptowanego przez Zamawiającego kosztorysu.

**§ 7**

**Zgłoszenie Błędu**

1. Zgłoszenie awarii może być dokonane następującymi drogami:
	1. **całodobowy telefon serwisowy dla klientów Wykonawcy:** …………………………………….
	2. **emailem na adres:** …………………………………….
2. Zgłoszenie usterki powinno zawierać następujące informacje: rodzaj zgłoszenia, miejsce występowania usterki, dokładny opis usterki, dane osoby zgłaszającej usterkę wraz z numerem telefonu/mailem, data i godzina zgłoszenia.

**§ 8**

**Warunki pracy serwisu**

1. Serwis 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 dnia roboczego 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 dnia roboczego od momentu przyjęcia zgłoszenia Błędu;
	3. Maksymalny czas od zgłoszenia Błędu krytycznego uniemożliwiającej pracę Oprogramowania do jego uruchomienia wynosi 24 godzin 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 przypuszczalny 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 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 winien zgłaszać Błędy w sposób wymieniony w § 7.
	3. Wykonawca jest zobowiązany do ewidencjonowania zgłoszeń Zamawiającego.
	4. Jeżeli po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej zaewidencjonowanego zgłoszenia serwisowego okaże się, że nie spełnia ono wymogów Umowy, zgłoszenie zostaje odrzucone lub Zamawiający zostanie poinformowany o jego realizacji w ramach usług płatnych.
	5. Jeżeli po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej zaewidencjonowanego zgłoszenia serwisowego 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, zgłoszenie uzyskuje status „do uzupełnienia” i po stronie Zamawiającego wymaga konieczności uzupełnienia o brakujące informacje, przy czym Wykonawca określi jakich informacji brakuje. 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:
		1. odsyła Zamawiającego do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat problemu rozwiązania zgłoszenia – instrukcja użytkownika w Oprogramowaniu,
		2. przekazuje Zamawiającemu procedurę usunięcia błędu we własnym zakresie,
		3. 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 serwisowego 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 paragrafie, o którym mowa w niniejszym zdaniu, usługa ta, za zgodą Zamawiającego, będzie realizowana odpłatnie.
	8. Jeżeli błąd Oprogramowania jest usterką programistyczną, Wykonawca dokona weryfikacji merytorycznej, możliwości wykonania, oszacowania czasu pracy i terminu wykonania, o którym Zamawiający zostaje niezwłocznie poinformowany.
	9. Jeżeli Zamawiający zgłosi wykonanie usługi serwisowej, wykraczającej poza czas ustalonego limitu konsultacji lub poza zakres umowy, ujęty w § 4, Serwis odeśle zgłoszenie serwisowe z zapytaniem, czy Zamawiający wyrazi zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na usługę odpłatną.
	10. Jeżeli Wykonawca uzna, iż Zgłoszenie serwisowe zostało zrealizowane, status zgłoszenia zmienia się na „zakończone”.

**§ 9**

**Płatności**

1. Za usługi wymienione w § 4 ust. 1 i 2 Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy kwotę
w wysokości

**…………….….. zł netto** (słownie złotych: ………………………….…………………………………………..……..)
za 24 miesiące trwania Umowy.

1. Płatności za usługi wymienione w § 4 ust. 1 i 2 będą regulowane miesięcznie, w równych kwotach,
po

**…………….….. zł netto** każda (słownie złotych:…………………………………………….……………………………..).

1. Do kwoty netto Wykonawca doliczy obowiązujący w dniu wystawienia faktury podatek Vat.
2. Płatność dokonana będzie na konto Wykonawcy wskazane na fakturze Vat,w terminie **…..…. dni** od daty wystawienia faktury. Podstawą płatności będzie faktura Vat.
3. Brak zapłaty w czasie przekraczającym 30 dni powyżej terminu płatności, daje Wykonawcy prawo do wstrzymania świadczenia serwisu Oprogramowania wynikającego z niniejszej umowy.
4. Z tytułu opóźnienia w płatnościach Wykonawca ma prawo naliczyć ustawowe odsetki z tytułu zwłoki w zapłacie.

§ 10

Kary umowne

1. W przypadku opóźnienia Wykonawcy w dotrzymaniu terminów realizacji którejkolwiek z prac, Wykonawca będzie zobowiązany do zapłacenia na rzecz Zamawiającego kary umownej za każdy dzień opóźnienia w wysokości 0,1% łącznego wynagrodzenia wskazanego w § 9 ust. 1. Umowy. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy w przypadkach szczególnych termin realizacji został zgodnie ustalony.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialności za koszty wynikłe ze straty czasu i utraty danych, spowodowanych wadliwym funkcjonowaniem Oprogramowania. W żadnym wypadku całkowita łączna odpowiedzialność Wykonawcy za roszczenia wysunięte przez Zamawiającego bez względu na ich podstawę prawną nie może przekroczyć 100% wartości kwoty wynagrodzenia określonego w § 9 niniejszej umowy.
3. Kary umowne mogą być naliczane w wypadku, gdy Wykonawca nie wykona należycie działań wynikających § 8 niniejszej umowy.

§ 11

Zmiany umowy

1. Zakazuje się istotnych zmian postanowień zawartej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie, której dokonano wyboru wykonawcy, chyba, że zamawiający przewidział możliwość dokonania takiej zmiany w ogłoszeniu o zamówieniu lub w specyfikacji istotnych warunków zamówienia oraz określił warunki takiej zmiany.
2. Zamawiający dopuszcza zmiany w umowie w przypadku:
3. zmiany przepisów podatkowych w zakresie zmiany stawki podatku VAT. W przypadku wprowadzenia zmiany stawki podatku VAT, zmianie ulegnie stawka podatku VAT oraz wartość podatku VAT, wartość wynagrodzenia netto określonego w § 9 umowy nie ulegnie zmianie.
4. zmiany wysokości wynagrodzenia netto lub brutto w przypadku, gdy zmiana ta jest korzystna dla Zamawiającego tj. w przypadku obniżenia wartości netto lub brutto wynagrodzenia Wykonawcy, bez równoczesnej zmiany zakresu Przedmiotu Umowy także w wypadku zmian w obowiązujących przepisach prawa, mających wpływ na wartość usług objętych niniejszą Umową,
5. wystąpienia zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa w zakresie mającym wpływ na realizację umowy – w zakresie dostosowania postanowień umowy do zmiany przepisów prawa,
6. zmiany nazwy oraz formy prawnej Stron – w zakresie dostosowania umowy do tych zmian,
7. wystąpienia siły wyższej (Siła wyższa – zdarzenie lub połączenie zdarzeń obiektywnie niezależnych od Stron, które zasadniczo i istotnie utrudniają wykonywanie części lub całości zobowiązań wynikających z umowy, których Strony nie mogły przewidzieć i którym nie mogły zapobiec ani ich przezwyciężyć i im przeciwdziałać poprzez działanie z należytą starannością ogólnie przewidzianą dla cywilnoprawnych stosunków zobowiązaniowych) – w zakresie dostosowania umowy do tych zmian,
8. wyniknięcia rozbieżności lub niejasności w rozumieniu pojęć użytych w umowie, których nie można usunąć w inny sposób, a zmiana będzie umożliwiać usunięcie rozbieżności i doprecyzowanie umowy w celu jednoznacznej interpretacji jej zapisów przez Strony – w zakresie dostosowania umowy do tych zmian.
9. zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
10. zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne – jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
11. zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o planach kapitałowych.

# **§ 12**

# **Postanowienia końcowe**

1. Wykonawca, nie może bez zgody podmiotu tworzącego Zamawiającego, wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności, przenieść wierzytelności wynikających z Umowy na osobę trzecią, w tym nie może dokonać żadnej czynności prawnej mającej na celu zmianę wierzyciela, w szczególności zawrzeć umowy poręczenia w stosunku do zobowiązań Zamawiającego.
2. Wykonawca nie może wykonywać swego zobowiązania za pomocą takich osób trzecich, które na podstawie art. 24 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 roku Prawo zamówień publicznych są wykluczone z ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego. Zawinione naruszenie w/w postanowień stanowi podstawę do odstąpienia od umowy przez Zamawiającego.
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.
5. Ewentualne spory jakie mogą wyniknąć na tle niniejszej umowy rozpoznawane będą przez sąd powszechny właściwy dla Zamawiającego.
6. W sprawach nie uregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego i prawa autorskiego.
7. Częścią integralną umowy są

Załącznik nr 1 - Opis przedmiotu zamówienia

Załącznik nr 2 – Wykaz funkcjonalności wdrożonych u Za\mawiającego na dzień podpisania Umowy

Załącznik nr 3 - Klauzula RODO Wykonawcy

Załącznik nr 4 - Klauzula RODO Wykonawcy ŚCO

|  |  |
| --- | --- |
| ……………………………..……………..podpis **Zamawiającego** |  ……………………………..…………….. podpis **Wykonawcy** |