**UMOWA SERWISOWA nr ……………………..**

zawarta w dniu ……………….. w Kołobrzegu, pomiędzy:

**Wojskową Specjalistyczną Przychodnią Lekarską SPZOZ**

z siedzibą w: przy ul. Jedności Narodowej 86/88, 78-100 Kołobrzeg, NIP 671-18-09-555, REGON **331052779**

reprezentowanym przez**:**

**mgr Jerzy MILLER – wz. DYREKTOR**

zwany w treści umowy **„Zamawiającym”**

a:

zwany w treści umowy „**Wykonawcą”.**

**Niniejsza umowa jest wynikiem postępowania o zapytanie ofertowe „Realizacja usług serwisowych oraz wsparcie systemu informatycznego obsługującego Wojskową Specjalistyczną Przychodnię Lekarską w Kołobrzegu”**

**§ 1**

Umowa wchodzi w życie z dniem 01.01.2025.

Przedmiotem umowy jest wykonywanie usług informatycznych szczegółowo określonych w załącznikach nr 1 ora niniejszej umowy.

**§ 2**

W celu wykonania niniejszej umowy strony zobowiązują się ściśle współpracować mając na względzie najbardziej efektywną realizację niniejszej umowy, z zasadami uczciwego obrotu gospodarczego i z zasadami etyki zawodowej dbając jednocześnie o dobre imię drugiej strony.

**§ 3**

1. Zamawiający w celu wykonania umowy zapewni Wykonawcy:
   1. niezbędne do realizacji umowy warunki techniczne i organizacyjne, a w szczególności:
      1. udostępnienie Wykonawcy pomieszczeń, w których będą wykonywane prace będące przedmiotem niniejszej umowy,
      2. udostępnienie wszelkich informacji i wyjaśnień w niezbędnym zakresie, w tym haseł dostępowych do urządzeń i serwerów, oraz udostępnienie pomieszczeń ze sprzętem komputerowym w szczególności serwerowni i punktów dystrybucyjnych sieci komputerowej, w celu wypełnienia obowiązków określonych umową,
      3. zaznajomienie Wykonawcy ze strukturą organizacyjną jednostki, systemem obiegu dokumentów oraz udzielenie wszelkich innych koniecznych do zrealizowania umowy informacji dotyczących działalności jednostki,
      4. potwierdzania wykonywania prac przez pracowników Wykonawcy,
   2. jak najkorzystniejsze warunki realizacji umowy oraz wykona wszelkie niezbędne czynności, w terminach uzgodnionych, w sposób umożliwiający prawidłową realizację postanowień umowy przez Wykonawcę. Jeżeli Zamawiający nie wykona czynności w uzgodnionych terminach i tym samym zrealizowanie umowy nie będzie możliwe lub znacznie utrudnione, Wykonawca jest uprawniony do stosownego przesunięcia uzgodnionych terminów wykonywania prac,
   3. w szczególności Zamawiający zobowiązuje się do sporządzania regularnych (codziennych) kopii bezpieczeństwa danych systemów wyszczególnionych w zał. nr 1 zainstalowanego na serwerze Zamawiającego w trakcie wykonywania niniejszej umowy poprzez mechanizm automatycznej kopii uruchomiony na serwerze.
   4. bezpośredni dostęp do swojej platformy sprzętowo – systemowej za pomocą zdalnej transmisji danych, łączem szyfrowanym tzw. bezpiecznym poprzez sieć Internet z użyciem własnych urządzeń i oprogramowania klienckiego,
   5. wszelkie materiały eksploatacyjne, części zamienne i podzespoły potrzebne do realizacji niniejszej umowy na pisemny wniosek Wykonawcy,
   6. Zamawiający zobowiązuje się upoważnić do przetwarzania danych osobowych w zakresie niezbędnym do realizacji niniejszej umowy wskazane przez Wykonawcę osoby. Osoby, które zostaną upoważnione do przetwarzania danych, są obowiązane zachować w tajemnicy te dane osobowe oraz sposoby ich zabezpieczenia.

**§ 4**

Przekazanie przez Zamawiającego Wykonawcy sprzętu i oprogramowania w celach serwisowych nastąpi protokołem przekazania podpisanym przez Wykonawcę i Zamawiającego.

**§ 5**

Wykonawca w celu wykonania umowy zobowiązany jest w ramach godzin ryczałtowych określonych szczegółowo w § 7 ust. 1:

1. prowadzić prace w sposób nie kolidujący z działalnością leczniczą jednostki, z priorytetem dobra pacjentów,
2. informować Zamawiającego o wyłączeniach urządzeń w celu przeprowadzenia planowanych przeglądów, z jednodniowym wyprzedzeniem. W przypadku stanowisk komputerowych Wykonawca powiadomi użytkownika z 2 godzinnym wyprzedzeniem, w formie telefonicznej,
3. wykonywać pracę z należytą starannością, w sposób zapewniający bezpieczeństwo użytkownikom i obsłudze,
4. wykonywać usługi serwisowe w siedzibie oraz filii Zamawiającego lub zdalnie w dni robocze w godzinach pracy serwisu oraz w przypadku awarii paraliżującej pracę systemu do momentu jej usunięcia lub wyczerpania wszystkich możliwych czynności związanych z usunięciem tej awarii,
5. weryfikować raz w miesiącu poprawność działania mechanizmu automatycznej kopii działającego na serwerze Zamawiającego,
6. przyjmować zgłoszenia w dni robocze w godzinach pracy serwisu pod adresem email: [……………………](mailto:support@raven-it.pl), dedykowanym formularzu on-line lub alternatywnie w przypadku braku dostępu Zamawiającego do sieci Internet pod numerem telefonu ………………………..,
7. zapewnić dostępność konsultanta IT w siedzibie Zamawiającego w wymiarze co najmniej 4 godzin w tygodniu,
8. lista osób wyłącznie uprawnionych ze strony Zamawiającego do zlecania prac / wysyłania zgłoszeń określona jest w zał. nr 2 do umowy. Tylko zgłoszenia od wskazanych na ww. załączniku osób będą przez Wykonawcę przyjmowane i realizowane

**§ 6**

1. Zamawiający dokonuje zgłoszenia o awarii lub potrzebie interwencji w formie, która skutecznie zostanie powzięta przez Wykonawcę, w sposób przez niego wskazany w § 5 pkt 6niniejszej umowy.
2. Zamawiający zgłaszając awarię systemu informatycznego lub potrzebę interwencji objętej usługą zobowiązany jest określić okoliczność jej powstania oraz zaznaczyć pilność naprawy.
3. Wykonawca przystępuje do usuwania awarii systemów lub interwencji objętych usługą w godzinach pracy serwisu bez zbędnej zwłoki od chwili powzięcia informacji, z uwzględnieniem pierwszeństwa zgłoszeń i stopnia awarii zgodnie z poniższymi zasadami:

- reakcja na zgłoszenia awarii krytycznych dotyczących infrastruktury serwerowej (awaria krytyczna serwerów: awaria powodująca całkowite zatrzymanie systemu będące wynikiem zatrzymania pracy co najmniej jednego z serwerów będących w posiadaniu Zamawiającego) w godzinach od 08.00 do 16.30, przystąpienie do prac bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego mających na celu jej usunięcie w przeciągu do 30 minut od czasu zgłoszenia awarii

- reakcja na zgłoszenia pozostałych awarii krytycznych (awaria krytyczna: awaria powodująca całkowite zatrzymanie systemu lub brak możliwości pracy w systemie co najmniej 50% wszystkich aktywnych użytkowników) w godzinach od 08.00 do 16.30, przystąpienie do prac mających na celu jej usunięcie w przeciągu do 4 godzin od czasu zgłoszenia awarii,

- reakcja na pozostałe zgłoszenia w godzinach pracy serwisu, przystąpienie do prac mających na celu usunięcie błędu w przeciągu 48 godzin od czasu zgłoszenia.

1. W wypadku awarii krytycznej (zgodnie z §6 pkt 3) poza godzinami pracy serwisu (dni wolne/świąteczne lub godziny od 16.30 do 08.00), Wykonawca przystąpi do usuwania skutków awarii serwerów w ciągu 30 minut oraz pozostałych awarii krytycznych w ciągu 4 godzin od telefonicznego zgłoszenia liczonego od pierwszego dnia roboczego, następującego po dniach wolnych/świątecznych lub godzinach nieczynnego serwisu (godziny od 16.30 do 08.00).

**§ 7**

1. Z tytułu wykonywania usług określonych w załącznikach: nr 1 (serwis informatyczny oraz nadzór nad systemem monitoringu krytycznej infrastruktury IT). Wykonawcy przysługuje miesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości ………… zł netto (słownie:……………………….. złotych netto) oraz należny podatek VAT.

W w/w wynagrodzeniu zawarty jest comiesięczny koszt obsługi informatycznej realizowanej na miejscu lub pracy zdalnej serwisu (w przypadku uruchomienia przez Zamawiającego bezpiecznego, szyfrowanego łącza) z uwzględnieniem gwarancji reakcji na zgłoszenia zgodnie z § 6 punkt 3 i 4, koszty dojazdów do siedziby oraz filii Zamawiającego oraz nielimitowane czasowo konsultacje telefoniczne.

1. Zamawiający jest zobowiązany zapłacić Wykonawcy opłatę określoną w § 7 ust. 1-5 w terminie 14 dni od daty dostarczenia do siedziby Zamawiającego prawidłowo wystawionej w ostatnim dniu miesiąca faktury VAT.
2. Okresem rozliczeniowym, jest miesiąc kalendarzowy.
3. Za dzień zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
4. W przypadku opóźnień w płatnościach Wykonawcy przysługuje prawo do naliczania odsetek ustawowych.
5. Wysokość wynagrodzenia w okresie trwania umowy nie będzie podlegała zmianom z wyjątkiem przypadków niezależnych od wykonawcy takich jak zmiana podatku VAT.

**§ 8**

# Umowa zostaje zawarta na okres 12 miesięcy.

# Wykonawca ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

# Zamawiający nie dokona w terminie 30 dni od terminu płatności zapłaty minimum 50% kwoty należnej z tytułu wystawionych faktur,

# Zamawiający dopuści się istotnego naruszenia innych postanowień umowy i nie dokona naprawy takiego naruszenia w ciągu 30 dni od otrzymania od Wykonawcy pisemnego zawiadomienia o takim naruszeniu,

# Zamawiający zostanie postawiony w stan upadłości lub też stanie się niezdolny do zapłaty swojego zadłużenia.

# Wykonawca uprawniony jest do rozwiązania umowy w razie braku współdziałania w jej realizacji ze strony Zamawiającego, które uniemożliwi Wykonawcy wywiązanie się z przyjętych w umowie zobowiązań. W razie stwierdzenia braku takiego współdziałania ze strony Zamawiającego, Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o stwierdzeniu uchybień wraz z i ich uzasadnieniem i wezwie Zamawiającego do usunięcia ich skutków w terminie 30 dni. Brak takiego współdziałania przez Zamawiającego zwalnia Wykonawcę z odpowiedzialności wynikającej z postanowień umowy. Po bezskutecznym upływie tego terminu Wykonawca zostaje zwolniony z zobowiązań wynikających z postanowień umowy, która ulega rozwiązaniu.

# Zamawiający ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli:

# Wykonawca dokona istotnego naruszenia postanowień umowy i nie dokona naprawy takiego naruszenia w terminie 30 dni od otrzymania pisemnego zawiadomienia o takim naruszeniu,

# Wykonawca zostanie postawiony w stan upadłości.

# Każda ze stron może rozwiązać umowę z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.

# Rozwiązanie umowy następuje w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

# Rozwiązanie umowy z winy Zamawiającego nie zwalnia Zamawiającego z obowiązku zapłaty za wykonaną przez Wykonawcę usługę do dnia rozwiązania umowy.

1. W wypadku rozwiązania umowy Wykonawca przekaże Zamawiającemu protokolarny spis oddanego do użytkowania Wykonawcy sprzętu i oprogramowania oraz materiałów eksploatacyjnych, części zamiennych

i podzespołów, jakie zostały przekazane Wykonawcy a nie zostały zużyte w trakcie realizacji umowy.

# W przypadku opóźnienia Zamawiającego w zapłacie dowolnej części wynagrodzenia Wykonawcy w stosunku do terminów określonych w §7 Wykonawca może - niezależnie od innych uprawnień wynikających z niniejszej umowy i przepisów prawa, po uprzednim pisemnym poinformowaniu o opóźnieniach w płatnościach, wstrzymać się z realizacją wszystkich pozostałych świadczeń przewidzianych niniejszą umową do czasu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych należności. Wstrzymanie wykonywania niniejszej umowy następuje poprzez powiadomienie Zamawiającego i nie powoduje dla Wykonawcy żadnych negatywnych konsekwencji prawnych. Rozwiązanie umowy nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku przekazania Zamawiającemu wszelkich danych potrzebnych do dalszej pracy w tym haseł dostępowych.

**§ 9**

Umawiające się strony będą utrzymywać w poufności wobec osób trzecich wszelkie informacje uzyskane przez nie w trakcie ich współpracy, a zwłaszcza informacje handlowe i techniczne, jak również procedury dotyczące oprogramowania i technik działania Wykonawcy. Poufnego charakteru nie mawiedza znajdująca się w obiegu publicznym.

**§ 10**

1. Żadna ze stron nie odpowiada za jakikolwiek przypadek niewykonania lub zwłoki w wykonaniu swoich zobowiązań wynikających z umowy, powstałych w wyniku zaistnienia siły wyższej, za którą strony uważają w szczególności zalanie, pożar, awarię instalacji elektrycznej i sieci komputerowej, awarię urządzeń komputerowych, włamanie, atak hakerski, a także utratę danych (w tym również spowodowaną włamaniem bądź atakiem hakerskim), a także okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą.
2. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej za skutki korzystania z oprogramowania firmy Kamsoft, w szczególności w warunkach nieprawidłowej pracy systemu spowodowanej wadami sprzętu, ingerencji w system przez osoby nieuprawnione oraz utratę danych (brak archiwizacji).
3. Odpowiedzialność Wykonawcy wynikająca z zawarcia i wykonywania umowy jest ograniczona i kształtować się będzie zgodnie z poniższymi postanowieniami:
   1. Wykonawca odpowiada za szkody spowodowane z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa.
   2. Strony wyłączają odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady.

**§ 11**

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 1 % wynagrodzenia miesięcznego brutto określonego w § 7, ust. 1 niniejszej umowy za każdą rozpoczętą godzinę opóźnienia w reakcji na zgłoszenie awarii krytycznej przez Zamawiającego, o których mowa w § 6, ust. 3.

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 2 % wynagrodzenia miesięcznego brutto określonego w § 7, ust. 1 niniejszej umowy za każdy rozpoczęty roboczodzień opóźnienia w reakcji na zgłoszenie awarii zwykłych przez Zamawiającego, o których mowa w § 6 ust. 3.

**§ 12**

1. W razie sporu pomiędzy Stronami na tle wykonywania umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową, Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności w drodze negocjacji.
2. W sprawach spornych Strony mogą zwrócić się do sądu powszechnego właściwego dla siedziby Zamawiającego.

**§ 13**

1. Zmiana postanowień umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności.
2. Załączniki nr 1 oraz nr 2 do umowy stanowią jej integralną część.

**§ 14**

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego.

**§ 15**

Umowę sporządzono w 2 (dwóch) jednobrzmiących egzemplarzach, po jednej dla każdej ze Stron.

Zamawiający Wykonawca

…………………………… ………………………………

**ZAŁĄCZNIK NR 1 DO UMOWY NR ………………………………**

Wykonawca zapewni wsparcie serwisowe w zakresie następujących czynności:

1. Kompleksowy serwis oprogramowania SOMED Zamawiającego w ilości 1 sieciowej instalacji systemu (w tym stanowisk znajdujących się w filii Zamawiającego):
   * 1. Instalacja i konfiguracja systemu SOMED na wskazanych przez Zamawiającego stacjach roboczych w zakresie posiadanej przez Zamawiającego licencji.
     2. Konfiguracja systemu SOMED obecnie funkcjonującego u Zamawiającego.
     3. Instalacji aktualizacji systemu SOMED.
     4. Pomoc użytkownikom w obsłudze wszystkich użytkowanych przez Zamawiającego modułów/elementów systemu SOMED.
     5. Konsultacje uzupełniające przy stanowiskach pracy użytkownika, w tym poprzez zdalne połączenie.
     6. Konsultacje telefoniczne.
2. Zarządzanie bazą danych Oracle
3. Wsparcie w zakresie elektronicznej wymiany danych z NFZ.
4. Serwis sprzętu komputerowego i sieci.
5. Wsparcie w konfiguracji i obsłudze poczty elektronicznej.
6. Inne prace informatyczne zlecane przez Zamawiającego, związane z obsługą pozostałych systemów informatycznych (z uwzględnieniem posiadanych funkcjonalności tych systemów) znajdujących się w posiadaniu Zamawiającego, a w szczególności: wsparcie w obsłudze systemów finansowo kadrowych, konfiguracja podpisów elektronicznych, wsparcie w integracji z systemem RTG.
7. Wsparcie w zakresie rozwoju IT.
8. Monitoring infrastruktury IT Zamawiającego w zakresie:
   * + - 1. monitorowania stanu działania samego systemu nadzoru (CPU, RAM, HDD, ruch na interfejsach sieciowych),
         2. monitorowania maszyny wirtualnej służącej do przechowywania kopii bezpieczeństwa (CPU, RAM, HDD, ruch na interfejsach sieciowych),
         3. monitorowania pozostałych maszyn wirtualnych i serwerów tj. SZBD Oracle wraz ze wszystkimi instancjami bazodanowymi tj. ADM, HIS, RIS, serwery aplikacyjne, serwery wirtualne (CPU, RAM, HDD, ruch na interfejsach sieciowych),
         4. Firebox-Watchguard (CPU, RAM, dysk, interfejsy sieciowe oraz ruch sieciowy skonfigurowanych polityk bezpieczeństwa),
         5. monitorowania zarządzalnych aktywnych urządzeń sieciowych (monitorowane wszystkie interfejsy sieciowe oraz informacje na temat Firmware urządzeń),
         6. monitorowania kontrolerów domeny w zakresie CPU, RAM, HDD, ruchu na interfejsach sieciowych, interfejsów sieciowych, dodatkowo monitorowanie logów bezpieczeństwa na temat kont użytkowników (utworzenie, usunięcie, zablokowanie, odblokowanie, nieuprawnione próby dostępu, nieuprawnione próby instalacji serwisów, wyczyszczenie logów, nieudane próby logowania.
         7. monitoring kluczowych stron internetowych wskazanych przez Zamawiającego.

Rozwiązanie ma udostępniać pulpity prezentujące ww. parametry użytkownikowi / administratorowi wraz z konfigurowalnym zestawem powiadomień w przypadku przekroczenia krytycznych wartości wskazanych parametrów. Pulpity mają dodatkowo udostępniać dane w postaci graficznej.

9) Pełny nadzór nad systemem monitoringu infrastruktury IT opisanym w punkcie 8).

10) Pełny nadzór nad infrastrukturą dostarczoną w ramach projektu Polska Cyfrowa,

11) Monitoring komunikatów i korespondencji z CSRiT i, w porozumieniu z Zamawiającym, wdrażanie wymagań opisanych przez ten organ, gdzie koszty niezbędnych materiałów pokrywa Zamawiający.

**ZAŁĄCZNIK NR 2 DO UMOWY NR …………………………………**

Lista osób uprawnionych do zlecenia prac / wysyłania zgłoszeń ze strony Zamawiającego:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| # | Imię | Nazwisko | E-mail | Tel. kom. |
| 1 | Jerzy | Miller | sekretariat@wspl.kolobrzeg.pl | 502374590 |
| 2 | Henryk | Dworzański | sekretariat@wspl.kolobrzeg.pl | 602596501 |
| 3 | Krystyna | Karaś | sekretariat@wspl.kolobrzeg.pl | 515150384 |
| 4 | Iwona | Witkowska | sekretariat@wspl.kolobrzeg.pl | 511982404 |
| 5 | Dominika | Czajkowska | sekretariat@wspl.kolobrzeg.pl | 943548937 |