**UMOWA NA ŚWIADCZENIA USŁUGI ASYSTY TECHNICZNEJ ORAZ ROZWÓJ
SYSTEMU INFORMATYCZNEGO SENACKIEJ KOMISJI DS. DYDAKTYKI I SPRAW STUDENCKICH
 Nr DIT-0400-11640/20**

zawarta w dniu **....................** roku w Szczecinie pomiędzy:

1. **Firmą ....................** z siedzibą w **....................**, ul. **....................**, XX-XXX **....................**, wpisaną przez **....................**, do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS **....................**, NIP **....................**, REGON **....................**, o kapitale zakładowym w wysokości **....................** zł,

*reprezentowaną przez*

**........................................** – upoważnionego do jednoosobowej reprezentacji, według załączonej informacji z dnia **....................**, odpowiadającej odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców KRS

- zwana dalej „Wykonawcą”,

a

2. Pomorskim Uniwersytetem Medycznym z siedzibą w Szczecinie przy ul. Rybackiej 1,
NIP 852-000-67-57, REGON: 000288886, reprezentowanym przez:

mgr inż. Krzysztofa Goralskiego – Kanclerza PUM,

- zwanym dalej „Zamawiającym”,

- zwanymi dalej łącznie „Stronami”, zaś każde z nich z osobna „Stroną”.

**§ 1 Definicje**

1. Użyte w umowie wyrażenia (wyrazy i zwroty, niezależnie od rodzaju
i liczby, w jakiej zostały użyte), mają następujące znaczenie:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Administrator systemu**  | **-** | Upoważniony pracownik PUM posiadający uprawnienia do:1. dokonywania zgłoszenia serwisowego,
2. odbioru naprawy,
 |
| **Czas naprawy** | - | Czasokres w godzinach lub dniach liczony od czasu dokonania zgłoszenia do czasu usunięcia wady. Czas naprawy wynosi odpowiednio:1. dla awarii – 1,5 dnia roboczego (tj. 12 godzin roboczych)
2. dla błędu krytycznego - 4 dni robocze (tj. 32 godzin roboczych)
3. dla błędu zwykłego - 10 dni roboczych (tj. 80 godzin roboczych)
4. dla usterki - 20 dni roboczych (tj. 160 godzin roboczych)

Czas naprawy liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania zgłoszenia i biegnie tylko w dni robocze.  |
| **Czas niedostępności** | - | Czasokres (w godzinach), w jakim Wykonawca zobowiązany jest przywrócić działanie systemu po awarii lub przestoju spowodowanym inną wadą, bez konieczności dokonania naprawy; czas niedostępności i czas naprawy rozpoczynają bieg w tym samym momencie i biegną równolegle. Czas niedostępności wynosi 1 dzień roboczy (tj. 8 godzin roboczych).Czas niedostępności liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania zgłoszenia i biegnie tylko w dni robocze. |
| **Czas obejścia** | - | Czasokres (w godzinach), w jakim Wykonawca zobowiązany jest do tymczasowego usunięcia awarii, błędu krytycznego i zwykłego poprzez przywrócenie możliwości korzystania z systemu, przy czym dopuszczalne jest ograniczenie niektórych jego funkcjonalności lub parametrów. Czas obejścia jest równy czasowi naprawy określonemu dla danej kategorii wady i usługi serwisu (asysta techniczna) i liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania zgłoszenia. Po zastosowaniu skutecznego i zaakceptowanego przez Zamawiającego obejścia czas naprawy biegnie na nowo chyba, że strony uzgodnią inny termin. |
| **Czas reakcji** | - | Czasokres (w godzinach), w jakim Wykonawca zobowiązany jest przystąpić do świadczenia usługi po dokonaniu przez PUM zgłoszenia (liczony od chwili dokonania zgłoszenia). Czas ten jest różny dla poszczególnych kategorii wad i wynosi odpowiednio:1. dla awarii – 1 dzień roboczy (tj. 8 godzin roboczych)
2. dla błędu krytycznego - 2 dni robocze (tj. 16 godzin roboczych)
3. dla błędu zwykłego - 3 dni robocze (tj. 24 godziny robocze)
4. dla usterki - 5 dni roboczych(tj. 40 godziny roboczych)

Czas reakcji liczony jest nieprzerwanie od momentu dokonania zgłoszenia i biegnie tylko w dni robocze. |
| **Dokumentacja** | - | Oznacza całość dokumentacji wraz z instrukcją obsługi, dotyczącą Oprogramowania, zapisaną w dowolnej formie, dostarczoną przez MEDSPACE lub Wykonawcę Zamawiającemu razem z Oprogramowaniem, a także dokumentację powstałą w toku dalszej realizacji umowy, do której dostarczenia zobowiązany jest Wykonawca w ramach realizacji umowy, w tym wszelkie zmiany i modyfikacje tej dokumentacji, w skład której wchodzą w szczególności: dokumentacja techniczna oprogramowania, instrukcje stanowiskowe użytkowników, harmonogramy realizacji prac. |
| **Dzień** | - | Oznacza dzień kalendarzowy; jeżeli umowa nie stanowi wyraźnie inaczej, terminy w niej określone liczone są w dniach. |
| **Dzień roboczy**  | - | Dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 7:00 do 15:00 z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w Rzeczpospolitej Polskiej. |
| **Gotowość**  | - | Stan polegający na pozostawaniu Wykonawcy w gotowości do przyjęcia zgłoszenia w języku polskim, w tym poprzez elektroniczny system zgłoszeń. Wykonawca ma obowiązek pozostawać w gotowości w dni robocze, przy czym, jeżeli zgłoszenie zostanie przesłane poza dniem roboczym, uznaje się, że zostało dokonane o godzinie 08:00 w kolejnym dniu roboczym. |
| **Kategoryzacja wady**  | - | Kategoryzacja wad systemu i jego elementów, konieczna do ustalenia trybów świadczenia usługi, obejmująca następujące zdarzenia: |
| Awaria | Wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu systemu, w tym niezgodnie z dokumentacją:(i) powodująca zawieszanie się pracy systemu lub(ii) sytuacja, w której system w ogóle nie funkcjonuje.  |
| Błąd krytyczny | Wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu systemu, w tym niezgodnie z dokumentacją, skutkująca niemożnością realizacji przez PUM procesów wymaganych prawem lub skutkująca błędnym przetwarzaniem danych niezbędnych w realizacji wyżej wymienionych procesów. |
| Błąd zwykły | Wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu systemu, w tym niezgodnie z dokumentacją, skutkująca błędnymi zapisami w bazie danych systemu lub błędnym albo nieskutecznym wprowadzaniem, przetwarzaniem lub wyprowadzaniem informacji; |
| Usterka | Inna niż awaria, błąd krytyczny lub błąd zwykły, wada polegająca na nieprawidłowym funkcjonowaniu systemu, w tym w szczególności niezgodnie z dokumentacją. |
| **Oprogramowanie** | - | System SKDSS, wytwarzany i dostarczany przez **MEDSPACE sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie, ul. Koźmińska 18/14, 00-435 Warszawa (KRS 0000172547, NIP 5262709558, REGON 015509150), zwaną dalej MEDSPACE. W skład Oprogramowania oprócz oprogramowania standardowego wchodzi również wszelkie oprogramowanie potrzebne do działania systemu.  |
|  |  | . |
| **Pełnomocnik Strony** | - | Osoba umocowana umową odpowiedzialna za jej realizację oraz uprawniona do ewentualnego rozwiązywania i rozstrzygania problemów (sporów technicznych) oraz do zastępowania Administratora Systemu: odpowiednio Kierownik Projektu lub inne osoby wskazane przez Strony.  |
| **Serwis** | - | Łącznie rozumiane usługi rozwoju i asysty technicznej jak również każde z nich z osobna.  |
| **Wada** | - | Nieprawidłowe działanie systemu lub jego elementu, w szczególności niezgodne z podstawowymi zasadami działania systemów informatycznych. Wada może mieć postać awarii, błędu krytycznego, błędu zwykłego lub usterki. |
| **Zgłoszenie**  | - | Przekazanie do Wykonawcy przez Administratora Systemu zgłoszenia wady. Zgłoszenie określa wszelkie niezbędne dane możliwe do określenia przez Zamawiającego a zarazem konieczne do podjęcia działań zmierzających do zdiagnozowania faktycznej przyczyny oraz usunięcia wady przez Wykonawcę.  |

**§ 2 Przedmiot Umowy**

Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług serwisowych na zasadach określonych w Umowie.

**§ 3 Oświadczenia i zobowiązania Stron**

1. Wykonawca oświadcza, że:
	* 1. jest podmiotem zarejestrowanym oraz prowadzącym działalność gospodarczą zgodnie
		z prawem polskim oraz że osoby reprezentujące Wykonawcę są uprawnione do jego reprezentacji;
		2. nie toczy się wobec niego postępowanie egzekucyjne, upadłościowe ani naprawcze, ani że nie ogłoszono upadłości lub nie otwarto postępowania naprawczego, ani że według najlepszej wiedzy Wykonawcy nie zachodzą przesłanki do wszczęcia takiego postępowania w stosunku do niego;
		3. jest uprawniony do prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie objętym umową;
		4. posiada prawo do świadczenia wszystkich usług objętych umową na Oprogramowaniu, w szczególności posiada stosowne zgody i uprawnienia uzyskane od MEDSPACE do wprowadzania aktualizacji i poprawek do Oprogramowania i będzie je posiadał przez cały okres obowiązywania umowy – oświadczenie MEDSPACE w tym zakresie stanowi załącznik do umowy;
		5. posiada niezbędną wiedzę, umiejętności oraz doświadczenie, a także odpowiednie możliwości osobowe, techniczne i ekonomiczne, niezbędne dla realizacji zamówienia będącego przedmiotem niniejszej umowy;
		6. jako podmiot zawodowo wykonujący prace związane z wdrożeniami i utrzymywaniem systemów informatycznych dołoży należytej staranności dla prawidłowego wykonania zobowiązań wynikających z mowy, mając na uwadze zasadniczy cel umowy, jakim jest eksploatowanie przez Zamawiającego rozwiązania informatycznego z uwzględnieniem:
2. wymagań Zamawiającego, określonych w umowie;
3. określonej w umowie integralności, poufności i bezpieczeństwa danych;
4. określonego w umowie poziomu stabilności pracy wdrożonego oprogramowania;
5. objętych umową wymagań w zakresie skalowalności oprogramowania oraz jego integracji z innymi, zdefiniowanymi w umowie, systemami informatycznymi oraz objętych umową wymagań dotyczących możliwości rozwoju oprogramowania,
w szczególności dołączenie do niego nowych modułów,
	* 1. zapoznał się z miejscem objętym realizacją przedmiotu umowy, posiadaną przez Zamawiającego infrastrukturą i dokumentacją, otrzymał od Zamawiającego wszelkie informacje, o które się zwracał, i nie zgłasza żadnych uwag i potrzeby uzupełnienia materiałów i informacji przekazanych mu przez Zamawiającego, a niezbędnych do wykonania przedmiotu umowy,
		2. aktualizacje (modyfikacje) Oprogramowania spełniać będą wymagania stawiane systemom informatycznym w zakresie ochrony danych osobowych, w szczególności wynikających z Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).
		3. przekazane Zamawiającemu aktualizacje (modyfikacje) Oprogramowania będą wolne od wad prawnych oraz nie będą obciążone prawami osób trzecich w sposób uniemożliwiający lub utrudniający korzystanie z nich przez Zamawiającego.
6. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o utracie lub ograniczeniu prawa do wprowadzania aktualizacji i poprawek do oprogramowania, o którym mowa w ust. 1 pkt 4. Zamawiający jest wówczas uprawniony do odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy i obciążenia Wykonawcy kara umowną, o której mowa w § 11 ust. 2.
7. Zamawiający zobowiązany jest do współpracy z Wykonawcą w niezbędnym zakresie, w ramach prac związanych z realizacją przedmiotu umowy. W powyższym zakresie Zamawiający zobowiązany jest w szczególności do:
	* + - 1. zapewnienia Wykonawcy dostępu do posiadanych informacji (dokumentów, analiz, baz danych, opracowań) niezbędnych do wykonania umowy;
				2. udostępnienia Wykonawcy pomieszczeń oraz komputerów, sprzętu technicznego i oprogramowania oraz zapewni infrastrukturę informatyczną (serwery, zasoby dyskowe, oprogramowanie systemowe, oprogramowanie bazodanowe) niezbędnych do wykonania prac określonych w umowie;
				3. zapewnienia dostępności pracowników Zamawiającego zgodnie z postanowieniami umowy oraz zapewnienia wywiązywania się przez pracowników Zamawiającego z realizacji spoczywających na nich zadań, których realizacja została ustalona lub zostanie ustalona wspólnie przez strony;
				4. zapewnienia Wykonawcy dostęp zdalny do infrastruktury Zamawiającego oraz do zainstalowanego przez Wykonawcę systemu, także na etapie świadczenia asysty technicznej, z zachowaniem bezpieczeństwa (VPN) w trybie 24/7/365;
				5. dysponowania wystarczającymi środkami na wypłatę umówionego wynagrodzenia
				w terminach określonych w §9 umowy.
8. W przypadku stwierdzenia przez Wykonawcę braku wymaganej współpracy lub współdziałania ze strony Zamawiającego, określonych w ust. 2 Wykonawca jest zobowiązany powiadomić o tym fakcie Zamawiającego, opisać brak wymaganej współpracy (współdziałania) i jego wpływ na realizowane prace oraz zakreślić 7-dniowy termin na podjęcie współpracy (współdziałania). Po bezskutecznym upływie tego terminu, w przypadku niewykonania przez Zamawiającego obowiązków, o których mowa w ust. 2 niniejszego paragrafu, Wykonawca jest zwolniony z odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, w zakresie, w jakim brak powyższych działań Zamawiającego przyczynił się do owego niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
9. W toku wykonywania przedmiotu umowy, każda ze Stron zobowiązana jest na bieżąco informować drugą Stronę o wszelkich znanych jej zagrożeniach, trudnościach czy przeszkodach związanych z wykonywaniem umowy, w tym także znanych jej okolicznościach leżących po stronie drugiej Strony, które w ocenie tej Strony będą mieć wpływ na jakość, termin wykonania bądź zakres prac. Strony zobowiązane są również na bieżąco informować się wzajemnie o wszelkich znanych im przypadkach naruszania postanowień umowy i standardów projektowych, które mają zastosowanie do przedmiotu umowy.

**§ 4 Asysta techniczna**

* 1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług asysty technicznej w odniesieniu do Oprogramowania, a także aktualizacji (modyfikacji) do nich wprowadzonych.
	2. Zakres usług asysty technicznej obejmuje w szczególności:
		1. utrzymywanie zgodności Oprogramowania z wewnętrznymi aktami prawa obowiązującymi w uczelni wyższej oraz aktami prawa powszechnie obowiązującego,
		2. usuwanie wad oprogramowania i przywracanie systemu i jego elementów do działania zgodnie z czasami reakcji, czasami niedostępności i czasami naprawy dla poszczególnych kategorii wad,
		3. dostarczanie aktualizacji Oprogramowania – na żądanie Zamawiającego zgłoszone po uzyskaniu informacji o dostępności nowej wersji lub aktualizacji Oprogramowania,
		4. zapewnienie stałego dostępu za pośrednictwem sieci Internet do aktualnych poprawek lub uaktualnień systemu, przeznaczonych do usuwania problemów, błędów, zwiększenia wydajności w stosunku do wcześniejszej wersji bądź rozszerzenia funkcjonalności systemu,
		5. odzyskiwanie danych oraz programów komputerowych utraconych lub uszkodzonych w wyniku wady Oprogramowania lub innego oprogramowania dostarczonego przez Wykonawcę,
		6. zapewnienie stałego dostępu za pośrednictwem sieci Internet do bazy wiedzy na temat obsługi i funkcjonowania systemu.
	3. Wykonawca w ramach serwisu powinien udzielać aktywnego wsparcia w rozwiązaniu poniższych problemów:
		1. modyfikacji danych w bazie danych wynikających z decyzji Zamawiającego np. korekta danych,
		2. działania siły wyższej.
	4. Wynagrodzenie za usługi musi obejmować wszelkie opłaty utrzymaniowe związane z Oprogramowaniem, w tym na rzecz ich producentów.

**§ 5 Rozwój systemu**

* + - 1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usług rozwoju, które polegać będą na dokonywaniu zmian w Systemie, w szczególności: zmian w parametryzacji procesów związanych ze zmianami w prawie, opracowaniu nowych funkcjonalności.
			2. W ramach umowy Zamawiający ma prawo skorzystać z usługi rozwoju w wymiarze nieprzekraczającym 10 roboczogodzin pracy personelu Wykonawcy w okresie obowiązywania umowy.
			3. W razie stwierdzenia, że System wymaga zmian, o których mowa w ust. 1, Wykonawca zawiadomi o tym fakcie Zamawiającego. Nowa wersja Oprogramowania zostanie wdrożona na następujących zasadach:
1. Zamawiający w zawiadomieniu dla Wykonawcy wskaże funkcjonalności, jakie powinna realizować nowa wersja Oprogramowania.
2. W terminie 5 Dni Roboczych Wykonawca wskaże liczbę roboczogodzin niezbędnych dla wdrożenia danego rozwiązania.
3. Kierownik Projektu Wykonawcy lub Osoba upoważniona przez Wykonawcę i Administrator Systemu uzgodnią szczegółowe warunki dotyczące dostawy, instalacji i uruchomienia nowej wersji Oprogramowania. Uzgodnienia mogą spowodować zmianę liczby roboczogodzin niezbędnych dla wdrożenia danego rozwiązania.
4. Uzgodnienia będą toczyć się do chwili podjęcia przez Zamawiającego decyzji w przedmiocie dostawy, instalacji i uruchomienia nowej wersji Oprogramowania. Zamawiający może na każdym etapie uzgodnień zrezygnować z realizacji nowej wersji Oprogramowania. Dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że nie stosuje się przepisu 68[2] k.c.
5. Zamówienie winno określać wszystkie istotne i uzgodnione postanowienia dotyczące dostawy, instalacji i uruchomienia nowej wersji Oprogramowania.
	1. W protokole odbioru nowej Wersji Oprogramowania zostaną wskazane:
		1. opis wykonanych prac;
		2. liczba roboczogodzin poświęconych na wdrożenie rozwiązania.
	2. Wykonawca jest zobowiązany informować Zamawiającego o planach rozwoju Oprogramowania, w szczególności informować o wynikających z tego zmianach wymagań technicznych, które mogą wiązać się ze zmianą obecnie używanego Oprogramowania.
	3. Informacja o nowych wymaganiach technicznych powinna być przekazana do Zamawiającego, na co najmniej trzy miesiące przed wprowadzeniem zmian, o których mowa powyżej. W takim przypadku Zamawiający musi wyrazić zgodę na zainstalowanie nowej wersji Oprogramowania zmieniającej powyższe wymagania systemowo – techniczne.
	4. Strony mogą uzgodnić inny termin dostawy lub dostawy i instalacji nowej wersji Oprogramowania.
	5. Wykonawca jest zobowiązany w terminie dostawy lub nie później niż 14 Dni Roboczych od daty instalacji nowej wersji Oprogramowania objętego usługami rozwoju dostarczyć nową lub zaktualizowaną w formie suplementu wersję Dokumentacji w postaci elektronicznej.
	6. Jeżeli po instalacji nowej wersji Oprogramowania objętego usługami rozwoju okaże się, że występują nieprawidłowości w funkcjonowaniu Systemu, Wykonawca usunie je zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy.
	7. Wykonawca jest bezwzględnie zobowiązany do zapewnienia ciągłości dostępu i przetwarzania danych w każdej kolejnej, nowej wersji Oprogramowania poprzez dostosowywanie lub opracowanie funkcji eksportu/importu Oprogramowania lub dostawę innych specjalizowanych do tego celu narzędzi lub przeprowadzenia na własny koszt migracji danych.
	8. W przypadku wprowadzenia nowej wersji Oprogramowania o istotnym zakresie zmian funkcjonalności Oprogramowania, Wykonawca jest zobowiązany do przedłożenia Zamawiającemu oferty szkolenia użytkowników Oprogramowania oraz Administratora Systemu.
	9. Postanowienia punktów poprzedzających stosuje się odpowiednio do dostarczania nowych, ulepszonych wersji rozwiązań i wykonywania w nich zmian wynikłych ze zmian w obowiązującym prawie, stwierdzonych niedoskonałości lub zgłoszonych przez Zamawiającego i przyjętych przez Wykonawcę do realizacji zmian (uwag, zaleceń).
	10. W przypadku niewykonywania lub nienależytego wykonywania przez Wykonawcę obowiązków opisanych w niniejszym paragrafie, Wykonawca – po uprzednim bezskutecznym pisemnym wezwaniu Wykonawcy do wykonania wskazanych obowiązków w terminie 10 Dni Roboczych - jest uprawniony do skorzystania z osoby trzeciej, która wykona te obowiązki za Wykonawcę na jego ryzyko i obciążenia Wykonawcy wszystkimi wynikającym stąd kosztami.

**§ 6 Procedury Serwisowe**

1. Wykonawca zapewni pojedynczy punkt kontaktu Serwisowego dla całego Systemu.
2. Zamawiający zapewni Wykonawcy możliwość dokonywania Zgłoszeń Serwisowych poprzez telefon lub pocztę elektroniczną.
3. W przypadku nie zaakceptowania i nie wdrożenia przez Strony procedury zgłaszania i usuwania Wad, Strony obowiązuje poniższa procedura:
4. Administrator Systemu, Pełnomocnik lub osoba upoważniona powiadamia Wykonawcę o wystąpieniu Wady dokonując Zgłoszenia Serwisowego.
5. Zgłoszenie Serwisowe polega na przekazaniu do Wykonawcy informacji o Wadzie, jej zakresie, znanych przyczynach i skutkach. Przekazanie informacji winno dokonane za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres ………………………………………... Zalecane jest stosowanie poczty elektronicznej z potwierdzeniem przekazania i odczytania wiadomości. W przypadku braku otrzymania informacji o przekazaniu lub odczytaniu wiadomości, za datę zgłoszenia Wady uważa się moment wprowadzenia zgłoszenia do systemu informatycznego Zamawiającego, w szczególności datę wysłania poczty elektronicznej.
6. Jeżeli w ciągu 30 minut od wysłania Zgłoszenia Serwisowego w Dniu Roboczym lub jeżeli wysłanie Zgłoszenia Serwisowego nastąpiło w ciągu ostatnich 30 minut danego Dnia Roboczego – w ciągu 30 minut od rozpoczęcia się kolejnego Dnia Roboczego, Wykonawca nie potwierdzi otrzymania Zgłoszenia Serwisowego w taki sposób, jak zostało ono dokonane (informacja zwrotna) Zamawiający dokona powtórnego zgłoszenia telefonicznego pod numerem: ……………………………………….. (numer dostępny w Dni Robocze). Powtórne zawiadomienie, o którym mowa w zdaniu poprzednim nie zmienia terminu, od którego Wykonawca winien podjąć działania określone w Umowie.
7. W przypadku ewentualnej zmiany numeru telefonu, faxu, adresu e-mail w trakcie trwania gwarancji, Wykonawca powiadomi pisemnie o tym fakcie Zamawiającego z co najmniej 5-dniowym wyprzedzeniem.
8. Usługi Serwisowe dla danej części Systemu (modułu) będą świadczone w miejscu jej instalacji. W niezbędnych przypadkach, w interesie Zamawiającego, w szczególności dla bezpieczeństwa danych oraz utrzymania stabilności pracy Systemu, Wykonawca może zastosować zdalny dostęp przez bezpieczne, tunelowane łącze z wykorzystaniem sieci Internet. W tym celu jest zobowiązany:
9. uzyskać zgodę Administratora Systemu na wykonanie czynności związanych z czynnym diagnozowaniem Wady z wykorzystaniem zdalnego dostępu,
10. zwrócić się do Administratora Systemu o wykonanie czynności zabezpieczających dane oraz zdalny dostęp do Systemu (Oprogramowania),
11. wstrzymać wykonywanie działań własnych do momentu zakończenia czynności Administratora Systemu wskazanych powyżej.
12. Ostateczną decyzję o zabezpieczeniu danych lub podjęciu innych czynności w celu zapewnienia stabilnej pracy Systemu podejmuje Administrator Systemu. Czas Naprawy ulega przedłużeniu o czas potrzebny na: uzyskanie zgody administratora oraz faktyczne uzyskanie przez Wykonawcę zdalnego dostępu.
13. Po dokonaniu Zgłoszenia Serwisowego w sposób opisany powyżej, Wykonawca przystępuje do zdiagnozowania i weryfikacji Wady. W tym celu zabezpiecza konieczne jemu rzeczywiste dane mające bezpośredni związek z przyczyną Zgłoszenia Serwisowego oraz dokonuje uszczegółowienia opisu sytuacji przedstawionej przez Zamawiającego w Zgłoszeniu Serwisowym. Na tej podstawie Administrator Systemu uzgadnia z Wykonawcą ostateczną kwalifikację Wady. W przypadku nie uzgodnienia wspólnie tej samej kwalifikacji Wady w formie określonej Kategorii Wady, przyjmuje się kwalifikację Wady wskazaną przez Zamawiającego jako właściwą do podjęcia działań a Pełnomocnicy stron podejmują działania w zakresie ostatecznego rozstrzygnięcia kwestii sporu i polubownego rozwiązania problemu.
14. Jeżeli w trakcie świadczenia usług okaże się, że całkowite usunięcie Wady możliwe jest wyłącznie poprzez opracowanie poprawki do Oprogramowania Aplikacyjnego o znacznym stopniu złożoności, Wykonawca może wystąpić do Zamawiającego o zgodę na:
	* + 1. przesunięcie Czasu Naprawy,
			2. dłuższe zastosowanie Obejścia, tzn. tymczasowego rozwiązania zapewniającego funkcjonowanie systemu,
			3. zastosowanie obu powyższych rozwiązań jednocześnie.
15. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że w ramach usunięcia Wady, Wykonawca zobowiązany jest do doprowadzenia całego Systemu do stanu integralnej całości sprzed stwierdzenia Wady, czyli do prawidłowego działania wszystkich zainstalowanych komponentów i aplikacji, oraz odtworzenia zawartości i spójności danych. Wszystkie niezbędne do wykonania w tym obszarze prace zostaną dokonane na koszt Wykonawcy.
16. Świadczenie serwisu dla Systemu musi być realizowane na miejscu (on-site) w pomieszczeniach Zamawiającego, za wyjątkiem sytuacji opisanej w pkt. 5.
17. W ramach Serwisu Wykonawca dostarczy Zamawiającemu aktualizacje i poprawki do Oprogramowania, a w przypadku wystąpienia takiej konieczności - dokona aktualizacji licencji lub sublicencji. Po uzgodnieniu z przedstawicielem Zamawiającego, Wykonawca dokona nieodpłatnie instalacji tych komponentów. Zamawiający nie ma obowiązku instalacji dostarczonych poprawek i uaktualnień.
18. W ramach Serwisu, Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług bieżącego wsparcia telefonicznego („Hot line”) polegających na:
19. udzielaniu przez pracowników Wykonawcy telefonicznych informacji dotyczących korzystania z Systemu,
20. rozwiązywaniu problemów związanych z nieprawidłowościami dotyczących funkcjonowania Systemu, z wyłączeniem sytuacji opisanych w Dokumentacji,
21. zdalnym wspomaganiu Zamawiającemu w zakresie czynności związanych z identyfikacją lub usuwaniem Wad Systemu.
22. Usługa bieżącego wsparcia dostępna jest dla określonej grupy pracowników Zamawiającego, których liczebność nie przekroczy 10 osób.
23. Usługi „Hot line” będą dostępne w Dniach Roboczych pod numerami telefonów: ………………………………………... Koszt rozmowy telefonicznej nie może przekroczyć kosztów połączenia operatora telefonicznego.
24. W razie niemożności udzielenia informacji bezpośrednio po otrzymaniu pytania, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie po uzyskaniu takiej informacji przekazać ją Zamawiającemu, lecz nie później niż w ciągu 8 godzin (liczonych wyłącznie w Dni Robocze) od chwili zapytania.
25. Jeżeli w trakcie świadczenia usługi okaże się, że zgłoszony problem stanowi Wadę, Wykonawca poinformuje Zamawiającego o konieczności dokonania Zgłoszenia Serwisowego.
26. Ryzyko przypadkowej utraty lub uszkodzenia Systemu (Oprogramowania, efektów Wdrożenia, utraty danych) w czasie usuwania Wady ponosi Wykonawca.
27. Czas Naprawy uznaje się za dotrzymany, jeżeli przed jego upływem Wada została usunięta.
28. Jeżeli Wykonawca nie usunie prawidłowo Awarii w czasie równym trzykrotności Czasu Naprawy, a w przypadku jednoczesnego niedotrzymania Czasu Niedostępności – w czasie równym dwukrotności Czasu Naprawy, Zamawiający może powierzyć usunięcie Awarii podmiotowi trzeciemu, na koszt i niebezpieczeństwo Wykonawcy.
29. Po dokonaniu naprawy Wykonawca razem z Administratorem Systemu zobowiązani są do przygotowania i przeprowadzenia testów sprawdzających poprawność działania Systemu w zakresie wpływu przeprowadzonych napraw. W przypadku uzyskania rezultatów potwierdzających poprawność wykonanej naprawy Strony przystępują do odbioru naprawy podpisując protokół odbioru w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, do których załączają wyniki z przeprowadzonych testów. Dla czynności potwierdzenia poprawności naprawy Strony mogą przyjąć inne działania jako tożsame z powyższymi np.: przez wymianę i potwierdzenie protokołów drogą wymiany korespondencji za pomocą poczty elektronicznej lub dokonywanie wpisów w systemie serwisowym. W celu uniknięcia wątpliwości Strony zgodnie ustalają, iż oświadczenie Administratora Systemu w zakresie potwierdzenia poprawności poprawy musi być wyraźne i nie może być domniemywane z treści innych oświadczeń.
30. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć należnych starań w celu umożliwienia Wykonawcy świadczenia usług w zakresie usuwania Wad, a w szczególności:
31. udostępnić niezwłocznie System lub jego część objęte Zgłoszeniem Serwisowym, w szczególności poprzez udostępnienie elementu Infrastruktury oraz stanowisk komputerowych, na których zainstalowano Oprogramowanie;
32. jeżeli jest to konieczne udostępnić pomieszczenia, w których znajduje się Infrastruktura, jeśli dostęp bezpośredni jest potrzebny do usunięcia Wady;
33. zapewnić bezpośrednią obecność Administratora Systemu lub osoby przez niego upoważnionej posiadającej uprawnienie do podpisania protokołu naprawy;
34. w zależności od okoliczności i bieżącej działalności operacyjnej Zamawiającego, ograniczyć dostępność Oprogramowania dla użytkowników, celem uzyskania stabilnej pracy pozostałej części Oprogramowania lub podjąć decyzję o czasowym zawieszeniu funkcjonowania Oprogramowania na czas niezbędny do usunięcia Wady.
35. W przypadku jakichkolwiek rozbieżności stanowisk podczas realizacji niniejszej procedury, Strony powinny bez zwłoki poinformować Pełnomocników stron celem podjęcia przez nich czynności wyjaśniających, korygujących i ewentualnego przystąpienia do polubownego rozwiązania zaistniałego problemu (sporu).

**§ 7 Odpowiedzialność**

1. Wykonawca gwarantuje, że dołożył wszelkich starań, aby zapewnić funkcjonowanie Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją.
2. Wykonawca odpowiada wobec Zamawiającego wyłącznie za rzeczywiste szkody (obejmujące stratę i utracone korzyści) wynikłe z niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.
3. W razie zgłoszenia przez osobę trzecią roszczenia dotyczącego Oprogramowania, w tym zwłaszcza takiego, które w przypadku jego zasadności mogłaby doprowadzić do niemożności korzystania z Oprogramowania przez Zamawiającego, Zamawiający zawiadomi o tym Wykonawcę w terminie 7 dni, a ten niezwłocznie podejmie działania mające wyjaśnić sprawę, zwłaszcza zaś przedstawi Zamawiającemu całość wiadomych mu okoliczności mogących wykazać bezzasadność roszczeń osoby trzeciej i dostarczy dowody na ich poparcie oraz przystąpi do sporu (w tym sądowego) z taką osobą, jeżeli nastąpiło wszczęcie sporu sądowego.
4. W przypadku sporu, o którym mowa w ustępie poprzedzającym Zamawiający udzieli Wykonawcy niezbędnej pomocy poprzez udostępnienie wszelkich będących w jego posiadaniu informacji niezbędnych dla wywiązania się przez Wykonawcę z jego zobowiązań określonych w niniejszym paragrafie. W zakresie, w jakim odpowiedzialność Wykonawcy wynika z nieudzielenia bądź nienależytego udzielenia niezbędnej pomocy, Wykonawca jest z niej zwolniony w stosunku do Zamawiającego.
5. W przypadku jednak, gdy Strona nie może wykonać któregokolwiek ze swoich zobowiązań wynikających z Umowy z powodu Siły wyższej, o której wystąpieniu poinformowała drugą Stronę i spowoduje to opóźnienie, terminu wykonania zobowiązań, niemogących być prawidłowo wykonanymi wyłącznie z powodu Siły wyższej, ulega wydłużeniu o ten okres.
6. Strony zgodnie oświadczają, iż w stosunku do Oprogramowania i Dokumentacji stosuje się odpowiednio przepisy dotyczące rękojmi.
7. Wykonawca ponosi odpowiedzialność odszkodowawczą względem Zamawiającego, jeżeli wobec utraty uprawnień, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 4 MEDSPACE wystąpił względem Zamawiającego z roszczeniami z tytułu naruszenia praw MEDSPACE do Oprogramowania.

**§ 8 Poufność**

Postanowienia dotyczące poufności zostały ujęte w załączniku nr 1 do niniejszej Umowy

**§ 9 Wynagrodzenie**

1. Usługobiorca zobowiązuje się do zapłaty na rzecz Usługodawcy za cały okres obowiązywania umowy, wynagrodzenie, tj. opłaty za usługę wsparcia w kwocie **………………** (słownie: ……………………….. złotych), **…………………. zł brutto** (słownie: ……………………. złotych), na zasadach przewidzianych w ust. 2.
2. Wynagrodzenie, o którym mowa powyżej, będzie płatne w częściach równych w wysokości po …….. zł netto (słownie: ……………………..), tj. ……….. zł brutto (słownie: ……………………….złotych) na podstawie faktur wystawianych po zakończeniu miesiąca, którego faktury dotyczą.
3. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 obejmuje wszystkie koszty i wydatki Wykonawcy związane z realizacją Umowy, chyba że Umowa stanowi inaczej. W szczególności wynagrodzenie obejmuje koszt uzyskania od MEDSPACE zgód i uprawnień, o których mowa w § 3 ust. 1 pkt 4 oraz dokonania aktualizacji licencji lub sublicencji, o których mowa w § 6 ust. 4.

**§ 10 Rozwiązanie i odstąpienie od Umowy**

* 1. W przypadku leżącej po stronie Wykonawcy zwłoki w realizacji postanowień Umowy przekraczającej okres 14 dni roboczych, Zamawiającemu przysługiwać będzie prawo do wypowiedzenia Umowy za miesięcznym okresem wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego. Prawo do wypowiedzenia umowy przysługuje Zamawiającemu również, gdy poziom naliczonych kar osiągnie wartość wskazaną w §11 ust. 3.
	2. Warunkiem skuteczności wypowiedzenia złożonego w trybie niniejszego paragrafu jest pisemne wyznaczenie drugiej Stronie terminu - nie krótszego niż 14 dni - do usunięcia wszelkich naruszeń Umowy lub spełnienia świadczenia w zakreślonym dodatkowym terminie, pod rygorem wypowiedzenia Umowy w trybie niniejszego paragrafu po bezskutecznym upływie terminu. Zapisy niniejszego paragrafu nie naruszają ani nie zastępują możliwości wypowiedzenia Umowy płynących z norm prawa powszechnie obowiązującego, w szczególności z Prawa autorskiego.
	3. Stronom przysługuje prawo do odstąpienia od niniejszej Umowy, w całości lub w części, w sytuacji istotnego naruszenia przez drugą Stronę zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności do terminowego wykonania Umowy lub do zapłaty wynagrodzenia w terminie lub w sytuacjach wynikających z przepisów prawa. Strona może wykonać uprawnienie wynikające ze zdania poprzedzającego pod warunkiem uprzedniego pisemnego, pod rygorem nieważności, wezwania drugiej Strony do zaprzestania istotnych naruszeń zobowiązań wynikających z Umowy w terminie 14 dni. Wykonując prawo odstąpienia od Umowy Zamawiający wskaże, czy odstąpienie dotyczy całej Umowy, czy jedynie części Umowy.

**§ 11 Kary umowne**

1. W przypadku zwłoki w usuwaniu Wad w okresie świadczenia usług Asysty Technicznej i Rozwoju, ma prawo do naliczenia kar umownych w wysokości:
	1. w przypadku Awarii – 0,8% łącznego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §9 ust. 1 Umowy, za każdy dzień zwłoki w usunięciu Awarii.
	2. w przypadku Błędów Krytycznych – 0,8% łącznego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §9 ust. 1 Umowy, za każdy dzień zwłoki w usunięciu Błędu Krytycznego.
	3. w przypadku Błędów Zwykłych – 0,05% łącznego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §9 ust. 1 Umowy, za każdy dzień zwłoki w usunięciu Błędu Zwykłego.
	4. w przypadku Usterek – 0,05% łącznego Wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §9 ust. 1 Umowy, za każdy dzień zwłoki w usunięciu Usterki.
2. W razie odstąpienia od Umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi druga Strona, Strona odstępująca ma prawo do naliczenia kary umownej w wysokości 20% łącznego Wynagrodzenia brutto Umowy, co nie wyłącza prawa Strony odstępującej do naliczenia innych kar umownych należnych do dnia odstąpienia od umowy oraz łącznego dochodzenia ich od drugiej Strony.
3. Łączna wysokość kar umownych naliczonych na podstawie niniejszego paragrafu jest ograniczona do kwoty równej 50% łącznego Wynagrodzenia brutto Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej Umowy, o którym mowa w §9 ust. 1 Umowy.
4. Kwoty kar umownych przewidziane Umową płatne będą w terminie 14 dni od daty otrzymania przez Stronę wezwania do zapłaty. Kwoty kar umownych przewidziane Umową mogą też zostać potrącone z wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
5. Kary umowne sumują się i obowiązują niezależnie od siebie.
6. Niezależnie od kar umownych, Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia na zasadach ogólnych odszkodowania przewyższającego wysokość kar umownych.

**§ 12 Komunikacja**

1. Wszelkie zawiadomienia Stron, o ile Umowa nie stanowi inaczej, powinny być dokonywane w formie pisemnej pod rygorem nieważności i przesyłane listem poleconym lub pocztą kurierską albo doręczane osobiście na adres określony ust. 2 lub zmieniony zgodnie z ust. 4.
2. Strony wskazują następujące adresy dla doręczeń:

## Zamawiający:

## Pomorski Uniwersytet Medyczny w Szczecinie

## ul. Rybacka 1,

## 70-204 Szczecin,

## Tel. +48 914800701,

 Adres e-mail: kanclerz@pum.edu.pl.

## Wykonawca:

##  …………………………………………………………………..

##  Tel. ……………………………………………………………

 Adres e-mail: ~~…………………………………………………………..~~

1. Osobami upoważnionymi przez każdą ze Stron do składania w jej imieniu wszelkich oświadczeń związanych z Umową, są:
2. ze strony Wykonawcy: ~~……………………………………………………………..~~
3. ze strony Zamawiającego: Kanclerz mgr inż. Krzysztof Goralski.
4. Każda ze Stron zobowiązana jest do niezwłocznego pisemnego, pod rygorem nieważności, poinformowania drugiej Strony, o każdej zmianie danych o których mowa w ust. 2-3 , pod rygorem uznania korespondencji wysłanej na ostatnio wskazany adres, jako skutecznie doręczonej oraz uznania czynności dokonanych przez ostatnio wskazaną osobę, jako dokonanych w imieniu Strony, która tę osobę wskazała. Zmiany, o których mowa w zdaniu poprzedzającym nie stanowią zmiany Umowy.
5. Niedoręczenie dokumentu na wskazany w niniejszej umowie adres do doręczeń z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, np. z powodu nieodebrania przesyłki przez adresata, odmowy jej odebrania, zmiany adresu bez poinformowania Zamawiającego, jak również zwrotu z adnotacją: „adresat nieznany”, „adresat wyprowadził się” lub jakąkolwiek inną skutkować będzie uznaniem dokumentu za doręczony z datą pierwszego awizowania.

**§ 13 Sporządzanie** **dokumentów**

1. Jeżeli postanowienia Umowy nakładają na Strony obowiązek sporządzenia dokumentu stwierdzającego wykonanie lub akceptację określonej czynności, pracy lub Produktu (w szczególności protokołu odbioru, przekazania), dokument taki sporządza się w formie pisemnej, w języku polskim, w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron w terminie określonym w odpowiednim harmonogramie, chyba, że inny termin wynika z niniejszej Umowy. Każdy egzemplarz winien być podpisany przez upoważnionego przedstawiciela każdej ze Stron.
2. Odmowa podpisania powyższego dokumentu przez jedną ze Stron wymaga w każdym razie pisemnego uzasadnienia wraz ze szczegółowym przedstawieniem listy zarzutów powodujących odmowę i powoduje, że sprawa objęta takim dokumentem winna być przedmiotem negocjacji między Stronami.

**§ 14**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

W związku z koniecznością przetwarzania danych osobowych Strony niniejszej Umowy zobowiązują się do zawarcia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**§ 15**

**Postanowienia końcowe**

1. Umowa wchodzi w życie z dniem ……………………………………….. i jest zawarta na okres 12 **miesięcy**.
2. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy, jak również jej rozwiązanie, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Umowę, jak i wszystkie związane z nią stosunki zobowiązaniowe, reguluje prawo polskie.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
5. Wszelkie spory związane z Umową (w tym również z utratą przez nią mocy obowiązującej) zostają poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
6. Mimo uznania któregokolwiek z postanowień Umowy za nieważne lub w inny sposób prawnie bezskuteczne pozostałe jej postanowienia pozostają w mocy, a nieważne lub w inny sposób prawnie bezskuteczne postanowienie zostanie zastąpione przez odpowiedni przepis prawa powszechnie obowiązującego, przy czym Strony niezwłocznie przystąpią do rozmów celem zastąpienia takiego nieważnego lub w inny sposób prawnie bezskutecznego postanowienia, postanowieniem ważnym i skutecznym o możliwie zbliżonych skutkach ekonomicznych i prawnych.
7. Wszelkie załączniki do Umowy, w szczególności Załącznik 1 - Zasady dotyczące poufności, stanowią jej integralną część.

**Zamawiający**  **Wykonawca**