

*Załącznik nr 3 – projekt umowy*

**U M O W A**

**ZP/2501/……/2024**

**zawarta** w Ciechanowie

*pomiędzy*

**Specjalistycznym Szpitalem Wojewódzkim w Ciechanowie**

**06-400 Ciechanów, ul. Powstańców Wielkopolskich 2**

zarejestrowanym w KRS pod nr 0000008892

NIP: 566-10-19-200, Urząd Skarbowy w Radomiu, REGON: 000311622

zwanym dalej „Zamawiającym”, w imieniu którego występuje:

- Andrzej Juliusz Kamasa - Dyrektor

*a*

.....................................................................................................................................................................................

KRS .........................................., NIP: ......................., REGON: ........................

zwaną/ym dalej „Wykonawcą" reprezentowaną/ym przez:

........................................................................................................

**Podstawa zawarcia Umowy**

W wyniku postępowania o udzielenie zamówienia publicznego – znak sprawy ZP/2501/16/24, prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na podstawie ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019 r., zwanej dalej Pzp, (t.j. Dz.U. 2023 poz. 1605 ze zmian.) Strony zawierają Umowę o następującej treści:

**Forma i data zawartej Umowy**

1. Umowa została sporządzona w postaci elektronicznej i podpisana przez każdą ze Stron kwalifikowanym

podpisem elektronicznym.

2. Datą zawarcia Umowy jest data złożenia oświadczenia woli o jej zawarciu przez ostatnią ze Stron.

**Definicje umowy**

Na potrzeby realizacji niniejszej umowy, strony określają definicje następujących pojęć:

1. **System -** Skrótowa nazwa oprogramowania Asseco Medical Management Solutions dostarczonego przez Asseco Poland S.A., który działa u Zamawiającego. W załączniku 1 do Umowy, zostały wymienione moduły systemu, objęte usługą serwisową w ramach niniejszej Umowy.
2. **Dostawca Systemu** – Asseco Poland S.A., ul. Olchowa 14, 35-322 Rzeszów.
3. **Podstawowe funkcje systemu** – funkcje niezbędne do prawidłowego korzystania z systemu zgodnie z jego przeznaczeniem.
4. **Błąd krytyczny** – (zatrzymanie pracy systemu) usterka uniemożliwiająca korzystanie przez Zamawiającego z Systemu.
5. **Błąd normalny** – usterka, która nie wpływa na korzystanie przez Zamawiającego z Systemu, jedynie uniemożliwia korzystanie z podstawowych funkcji systemu.
6. **Dni robocze** – każdy dzień tygodnia z wyjątkiem sobót, niedziel oraz dni ustawowo wolnych od pracy.
7. **Ciągłość pracy systemu** – system działa 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę,
8. **Serwer** – komputer przeznaczony do obsługi systemu, służący do gromadzenia i przetwarzania danych.
9. **Serwer zapasowy** – komputer zapasowy przeznaczony do obsługi systemu, służący do gromadzenia i przetwarzania danych, w przypadku awarii serwera podstawowego
10. **Oprogramowanie Oracle –** baza danych do obsługi systemu.
11. **Osobodzień –** okres pracy jednego specjalisty Wykonawcy trwający do sześciu godzin w dni robocze.
12. **Umowa** – niniejsza umowa wraz ze wszystkimi załącznikami.

**§1.**

**Przedmiot Umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest objęcie przez **Wykonawcę** opieką serwisową systemu zainstalowanego w siedzibie **Zamawiającego**.

Opieka serwisowa systemu polegać będzie na:

* 1. Świadczeniu usług serwisowych, na które składają się czynności opisane w §2 (Zobowiązania Wykonawcy).
  2. Usuwaniu błędów systemu zgodnie z §3.

1. Realizacja umowy odbywać się będzie za pomocą bezpiecznego dostępu zdalnego do serwera.
2. W przypadku braku możliwości świadczenia usług serwisowych zdalnie, usługi te będą świadczone w siedzibie Zamawiającego.
3. Wykonawca zapewnia, że wszelkie podejmowane przez niego działania, związane z wykonaniem Umowy, będą zgodne z obowiązującymi przepisami prawa, najlepszą wiedzą informatyczną, popartą posiadanymi przez Wykonawcę, lub osoby działające w jego imieniu, certyfikatami.
4. Strony zobowiązują się do wzajemnej współpracy przy realizacji umowy, a w szczególności, przy wykonywaniu usługi serwisowej.

**§2.**

**Zobowiązania Wykonawcy**

1. Świadczenie usługi serwisowej nad Systemem obejmuje w szczególności:
   1. prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującym zgłoszenia, wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.
   2. bieżącą pomoc obejmującą:
      * instalowanie i konfigurowanie nowych wersji systemu otrzymanych od Zamawiającego;
      * usuwaniu błędu (tj. sytuacji, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie Systemu z powodu uszkodzenia lub utraty zbiorów niezbędnych do działania oprogramowania, struktur danych lub zawartości bazy danych systemu objętego umową), powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, przy pomocy kopii systemu lub narzędzi oprogramowania systemowego i bazodanowego,
      * optymalizowanie konfiguracji systemu uwzględniające potrzeby Zamawiającego,
      * awaryjne odtwarzaniu zgromadzonych w systemie danych, na podstawie danych archiwalnych;
      * prowadzenie szkoleń administracyjnych dla pracowników szpitala;
      * aktualizacja słowników dostępnych z modułu administracyjnego
      * dodawanie elementów leczenia np.: badań laboratoryjnych, diagnostyki obrazowej, bakteriologicznych, patomorfologicznych i serologicznych
      * Integrację dwukierunkową systemu z aparatami medycznymi
      * dopisywanie procedur medycznych
      * zarządzanie parametrami pracy aplikacji poprzez moduł administracyjny
      * zarządzanie wolumenami ksiąg głównych, odmów, oczekujących
      * tworzenie dodatkowych wydruków
      * zarządzanie słownikami poprzez moduł administracyjny
      * usuwanie błędnie wprowadzonych danych z poziomu bazy danych Poprawa błędów od strony bazy danych
      * aktualizacja bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego
      * aktualizacja i wczytywanie danych z plików dodatkowych poprzez opcję CSV w module administracyjnym
      * instalacja i konfiguracja nowych funkcji aplikacji
      * zmiany w wydrukach dodatkowych,
      * tworzenie raportów na wniosek Zamawiającego
      * tworzenie szablonów raportów
      * konfiguracja systemu rozliczeń
      * wczytywanie umów
      * wczytywanie aneksów
      * synchronizacja danych
      * pobieranie danych
      * tworzenie raportów statystycznych / rozliczeniowych
      * analiza błędów w danych i plikach XML
      * poprawa błędów w danych – na podstawie pisemnego zlecenia
      * zarządzanie komunikatami XML
      * okresowe sprawdzanie poprawności wprowadzonych danych
      * aktualizacja aplikacji i bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego
      * poprawa błędów od strony bazy danych – na podstawie pisemnego zlecenia
      * sprawdzanie poprawności plików XML
      * strojenie bazy danych
      * okresowe sprawdzanie wydajności serwera
      * zarządzanie danymi znajdującymi się na serwerze
      * okresowa rekonfiguracja bazy danych
      * zarządzanie plikami bazy danych
      * tworzenie mechanizmów kopi bezpieczeństwa i okresowe testowanie wykonywanej kopii
      * konfiguracja zabezpieczeń, zarządzanie prawami dostępu i hasłami systemowymi,
      * identyfikacja zagrożeń bezpieczeństwa i przeciwdziałanie tym zagrożeniom poprzez odpowiednią konfigurację Oprogramowania Bazodanowego oraz informowanie Zamawiającego o konieczności zastosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa.
   3. zapewnienie ciągłości działania Systemu funkcjonującego na Serwerze. W przypadku awarii Serwera podstawowego, uruchomienie Systemu na Serwerze zapasowym. W celu zapewnienia minimalnego czasu przełączenia między serwerami, Wykonawca przygotuje w terminie 30 dni od podpisania umowy, procedurę opisującą postępowanie w przypadku awarii Serwera podstawowego;
   4. korzystanie z konsultacji typu HelpDesk (pomoc i konsultacje telefoniczne)w zakresie obsługi i administrowania systemem, w godzinach pracy wykonawcy;
   5. bieżące dostosowanie modułów Systemu do obecnych wymagań Zamawiającego;
   6. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji oprogramowania objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej **Zamawiającego**.
   7. Usuwanie błędów zgodnie z postanowieniem § 3 Umowy;
2. Zgłoszenia **Zamawiającego** skierowane do producenta, a obejmujące zgłoszenia błędu oprogramowania aplikacyjnego, żądania modyfikacji aplikacji, propozycje modyfikacji aplikacji, awarii systemowej będą obsługiwane zgodnie z procedurą obsługi zgłoszeń firmy ASSECO S.A., a **Wykonawca** zobligowany jest do pilotażu poszczególnych spraw oraz doprowadzenie do jak najszybszego rozwiązania problemu.
3. Dostosowanie systemu (poprzez konfigurację i instalację aktualizacji dostarczonych od producenta systemu) do obowiązujących przepisów prawa, nie później niż do dnia obowiązywania przepisów.
4. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania czynności wykraczających poza określone w §2, w przypadku gdy będzie to niezbędne do zapewnienia ciągłości pracy systemu Zamawiającego, w zakresie modułów wymienionych w załączniku nr. 1.
5. Wykonawca oświadcza, że:
   1. posiada kwalifikacje i uprawnienia potrzebne dla prawidłowego wykonania przedmiotu Umowy. Przy wykonywaniu przedmiotu Umowy **Wykonawca** ponosi odpowiedzialność za kompetentne, rzetelne i terminowe wykonywanie zobowiązań wynikających z umowy;
   2. wykonywanie usług w ramach niniejszej Umowy odbywać się będzie za pomocą specjalistów posiadających certyfikaty firmy Oracle potwierdzające umiejętności w administracji bazami Oracle (dot. Baz danych systemów medycznych);
   3. wykonywanie usług w ramach niniejszej Umowy odbywać się będzie za pomocą specjalistów posiadających certyfikaty firmy Microsoft potwierdzające umiejętności administrowania systemami operacyjnymi oraz sieciami firmy Microsoft (dot. serwerów szpitalnych);
   4. wykonywanie usługi w ramach niniejszej Umowy odbywać się będzie za pomocą specjalistów posiadających certyfikaty firmy Asseco S.A. potwierdzające umiejętności wdrażania i serwisowania oprogramowania zainstalowanego szpitalu.

**§3.**

**Usuwanie Błędów**

1. W przypadku wystąpienia błędów **Wykonawca** zobowiązuje się niezwłocznie przystąpić do ich usuwania zgodnie z poniższymi zasadami:
2. Czas usunięcia błędu krytycznego, wynosić będzie maksymalnie 12 godziny od momentu jego zgłoszenia przez **Zamawiającego**;
3. Czas usunięcia błędu normalnego, wynosić będzie maksymalnie 24 godziny od momentu jego zgłoszenia przez **Zamawiającego**.
4. Zgłoszenie zapotrzebowania na którąkolwiek z usług opisanych powyżej w § 2lub zgłoszenie błędy przez **Zamawiającego** odbywać się będzie poprzez:
5. System zgłoszeniowy znajdujący się na stronie internetowej [………………………………..](http://hrit.pl/serwis), zgłoszenie nie wymaga potwierdzenia.
6. Zgłoszenia telefonicznie (w razie trudności z rejestracją zgłoszenia w Systemie Zarządzania) **Zamawiający** może dokonać pod numerem telefonu (……………………….………), przy czym **Wykonawca** zapewnia ciągłą obsługę w/w telefonu.
7. Zgłoszenia błędu za pośrednictwem środków wymienionych powyżej w ust. 2 pkt. B powinno zawierać:
8. Nazwę jednostki;
9. Datę i godzinę zgłoszenia telefonicznego
10. Opis problemu;
11. Dane kontaktowe do osoby koordynującej i potwierdzającej dokonanie naprawy.
12. Za datę zgłoszenia błędu krytycznego (z zastrzeżeniem postanowień ust. 5 poniżej) strony uznają:
    1. W przypadku opisanym powyżej w ust. 2 pkt. a – datę i godzinę wprowadzenia przez Zamawiającego stosownej informacji za pośrednictwem odpowiedniego formularza;
    2. W przypadku opisanym powyżej w ust. 2 pkt. b – datę i godzinę zarejestrowania rozmowy przez centralę telefoniczną **Zamawiającego**.
13. Formularz zgłoszenia błędu krytycznego zostanie przyjęty przez **Wykonawcę** 7 dni w tygodniu, 24 godziny na dobę;
14. Za datę zgłoszenia błędu normalnego (z zastrzeżeniem postanowień ust. 7 poniżej) strony uznają:
15. W przypadku opisanym powyżej w ust. 2 pkt. a – datę i godzinę wprowadzenia przez Zamawiającego stosownej informacji za pośrednictwem odpowiedniego formularza;
16. W przypadku opisanym powyżej w ust. 2 pkt. b – datę i godzinę zarejestrowania rozmowy przez centralę telefoniczną **Wykonawcy**.
17. W przypadku gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez **Wykonawcę**:
18. W godzinach pomiędzy 8.00 a 16.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty w danym dniu;
19. W godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godzinie 8.00 następnego dnia roboczego.
20. W godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godzinie 8.00 danego dnia roboczego;
21. W dniu ustawowo wolnym od pracy – traktowany jest jak przyjęty o 8.00 najbliższego dnia roboczego.
22. Zamawiający jest zobowiązany do dokładnego opisywania zgłoszenia, zaś przedstawione przez Wykonawcę rozwiązania podane w serwisie internetowym powinny odzwierciedlać czas wpisany na realizację zgłoszenia.
23. Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym może zastosować rozwiązanie tymczasowe usuwające błąd. Rozwiązanie tymczasowe usuwa błąd systemu, ale do całkowitego usunięcia błędu są niezbędne dodatkowe prace serwisowe. Zastosowanie rozwiązania tymczasowego zatrzymuje czas usunięcia błędu.

**§4.**

**Zobowiązania Zamawiającego**

Zamawiający jest zobowiązany do:

1. Wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za nadzór i koordynację całości niniejszej Umowy, osobą tą jest …………………………………………….
2. Dokonywania czynności zleconych przez **Wykonawcę**, związanych z bezpieczeństwem pracy systemu.
3. Informowania **Wykonawcy** o dokonywaniu zmian w konfiguracji oprogramowania i sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest oprogramowanie objęte niniejszą Umową.
4. Prowadzenie rejestru kontaktów w **Wykonawcą** realizującym obsługę serwisową, obejmującego w szczególności rozmowy telefoniczne, wysyłane faksy i pisma, zmiany konfiguracji oprogramowania oraz wykonane czynności.

**§5.**

**Płatności**

1. Za realizację przedmiot niniejszej Umowy **Zamawiający** zapłaci **Wykonawcy** łącznie wynagrodzenie ryczałtowe, za cały okres obowiązywania niniejszej Umowy, w wysokości **……………….. zł** **netto (słownie: ……………………………………)** , powiększone o 23% podatek VAT, łącznie **……………………. zł brutto ( słownie: ……………………………………………………………………………….).**
2. Płatności będą realizowane miesięcznie na podstawie odpowiednich faktur obejmujących płatność za każdy miesiąc w wysokości **…………………… zł** **netto** **(słownie: ………………………………….)** powiększone o 23% VAT, łącznie **……………………. zł** **brutto (słownie: ……………………………………………………………………..)**, do których dołączone będą podpisane przez przedstawicieli **Zamawiającego** i **Wykonawcy** protokoły poświadczające każdą usługę wykonaną w danym miesiącu.
3. Faktury za realizację przedmiotu niniejszej Umowy będą wystawiane za okresy miesięczne na koniec bieżącego miesiąca.
4. Wszystkie należności zostaną zapłacone przez **Zamawiającego** przelewem na konto **Wykonawcy** ……………………………………………………………………………; Nr rachunku VAT ……………………………………………………. w terminie 30 dni od daty doręczenia odpowiednich prawidłowo wystawionych faktur.
5. Faktura może być złożona Zamawiającemu za pośrednictwem platformy [www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl](http://www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl) lub na adres poczty e-mail: [faktura@szpitalciechanow.com.pl](mailto:faktura@szpitalciechanow.com.pl)
6. W przypadku nie zapłacenia przez **Zamawiającego** w ustalonym terminie należności wymienionych w § 5 Wykonawca ma prawo naliczenia odsetek ustawowych za opóźnienie.
7. W przypadku nie zapłacenia więcej niż dwóch kolejnych faktur **Wykonawca** po uprzednim pisemnym wezwaniu **Zamawiającego** oraz wyznaczeniu dodatkowego 14 dniowego terminu na uregulowanie należności ma prawo zawiesić usługi serwisowe do czasu zapłacenia wszystkich zaległych faktur.
8. **Zamawiający** upoważniają **Wykonawcę** do wystawienia odpowiednich faktur bez podpisu odbiorcy.
9. Zamawiający przewiduje możliwość rozszerzenia zamówienia objętego Umową, ponad jego wielkość ustaloną w ust. 5 oraz Wartość Umowy. Rozszerzenie zamówienia, o którym mowa w zdaniu pierwszym nie może przekroczyć 9% Wartości Umowy.

**§6.**

**Okres obowiązywania umowy**

1. Umowa została zawarta na czas określony tj. od …………………….. do ………………………..
2. Umowę można rozwiązać w każdym czasie za porozumieniem stron.
3. W przypadku istotnych uchybień w realizacji umowy przez Wykonawcę, Zamawiający ma prawo rozwiązania umowy w trybie natychmiastowym.
4. Każdej ze stron służy prawo rozwiązania umowy z zachowaniem dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca.

**§ 7**

**Waloryzacja**

1. Strony przewidują zmianę Umowy w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia. Poziom zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia uprawniający Strony Umowy do żądania zmiany wynagrodzenia ustala się na 30 % w stosunku do poziomu cen tych samych materiałów lub kosztów z dnia zawarcia Umowy. Początkowy termin ustalenia zmiany wynagrodzenia ustala się na dzień zaistnienia przesłanki w postaci wzrostu wynagrodzenia ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia o 20 %.
2. W przypadku zaistnienia przesłanki , o której mowa w pkt ust. 1. , zmiana zostanie dokonana Strony ustalają zgodnie z poniższymi zasadami:
3. Podstawą do wyliczenia wysokości zmiany będzie kwartalny wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, przedstawiający procentowy wzrost cen w danym kwartale w stosunku do cen w kwartale poprzednim, ogłaszany w Komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, zwany dalej wskaźnikiem GUS.
4. Wniosek o zmianę cen można złożyć jedynie w przypadku, gdy wzrost cen materiałów i kosztów na rynku miał wpływ na koszt realizacji zamówienia, co strona wnioskująca zobowiązana jest wykazać składając wraz z wnioskiem analizę wyliczeń oraz dowody, w tym dokumenty potwierdzające zasadność wprowadzenia zmiany cen. Wnioskodawca zobowiązany jest, w szczególności, do:
5. określenia procentowego udziału zmian cen poszczególnych w stosunku do cen aktualnych (procentowy wskaźnik zmiany);
6. przeliczenia wszystkich cen jednostkowych przy zastosowaniu wnioskowanych wskaźników zmiany cen i wyliczenie wnioskowanej sumy zmiany cen – wartości zamówienia pozostałej do realizacji w oparciu o wnioskowaną zmianę,
7. wykazania, że zmiana cen materiałów lub kosztów wynosi równowartość zastosowanego wskaźnika poprzez załączenie dowodów na to, że wyliczona do wniosku wartość materiałów i kosztów nie jest mniejsza niż przyjęty wskaźnik zmiany cen.
8. Zmiana wynagrodzenia wskutek zmiany cen materiałów lub kosztów może być zastosowana na podstawie wniosku strony nie częściej niż raz w roku kalendarzowym (po upływie 6 miesięcy od daty zawarcia umowy).
9. Wartość każdej zmiany wynagrodzenia nie może przekraczać 1/2 wskaźnika GUS*,*
10. *Wartość wszystkich zmian w okresie realizacji Umowy nie może przekraczać 9%* jej Wartości.
11. Strona przyjmująca wniosek uprawniona jest do:
12. dokonania szczegółowej analizy wyliczeń oraz dokumentów potwierdzających zasadność wprowadzenia zmiany do umowy,
13. w przypadku negatywnej oceny wyliczeń lub dokumentów, wezwania wnioskodawcy do złożenia wyjaśnień lub dokonania stosownych zmian.
14. Strony zastrzegają uprawnienie do negocjacji zmiany cen i niezaakceptowania wniosku o waloryzację, w szczególności w sytuacji niewykazania lub niedostatecznego wykazania przez wnioskodawcę wpływu zmian na koszty wykonania zamówienia oraz w sytuacji trudności w zapewnienia finansowania zamówienia. Strony mogą uzgodnić zmianę cen w połączeniu z wcześniejszym wyczerpaniem wartości szacunkowej zamówienia (bez zmiany wartości szacunkowej) lub wydłużeniem okresu realizacji umowy (w przypadku spadku cen). Zmiana wynagrodzenia może być obliczona procentowo lub ustalona w formie dodatku – stanowiącego równowartość wzrostu cen materiałów lub kosztów będących podstawą zmiany cen.
15. Po zaakceptowaniu wniosku wnioskodawcy, strony podpiszą aneks do umowy określający zmianę cen. Zmiany będą obejmować okres od dnia złożenia kompletnego i prawidłowego wniosku o waloryzację.
16. Strony przyjmują do wiadomości, że zmiana Umowy wymaga uzyskania finansowania oraz stosownych zgód korporacyjnych dotyczących zmiany kwoty zobowiązania wynikającego z umowy, dlatego nie zawarcie w terminie dwóch miesięcy od dnia złożenia prawidłowego i kompletnego wniosku o waloryzację aneksu w sprawie zmiany cen umowy o zamówienie publiczne, uprawnia każdą ze stron do rozwiązania umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, z wyłączeniem roszczeń odszkodowawczych z tytułu rozwiązania umowy przed terminem jej obowiązywania i niezaakceptowania wniosku o waloryzację.
17. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z powyższymi zasadami zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:
18. przedmiotem umowy są dostawy lub usługi;
19. okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy.

Wprowadzenie do Umowy zmian, o których mowa w ust. 1 wymaga pod rygorem nieważności formy pisemnej, w postaci aneksu

**§8.**

**Kary umowne**

1. W przypadku zwłoki **Wykonawcy** w usunięciu błędu, **Wykonawca** zapłaci na rzecz **Zamawiającego** karę umowną w wysokości 3% miesięcznego wynagrodzenia ryczałtowego brutto za każde kolejne rozpoczęte 24 godziny zwłoki, zaś w przypadku gdy **Wykonawca** nie podejmie działań określonych w §3 ust. 1 pkt. a w ciągu 3 dni od zgłoszenia błędu krytycznego przez **Zamawiającego**, **Zamawiającemu** niezależnie od żądania zapłaty kary umownej przysługiwać będzie uprawnienie do rozwiązania niniejszej Umowy ze skutkiem natychmiastowych.
2. W przypadku rozwiązania przez **Zamawiającego** Umowy z przyczyn wskazanych powyżej **Zamawiający** (poza uprawnieniem wskazanym w ust. 1) naliczy kary umowne w wysokości 10% wynagrodzenia brutto o którym mowa w §5 ust. 1.
3. **Wykonawca** zapłaci **Zamawiającemu** karę umowną w wysokości 10% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §5 ust. 1 gdy **Wykonawca** odstąpi od Umowy z własnej winy oraz w razie odstąpienia od Umowy przez **Zamawiającego** z przyczyn leżących po stronie **Wykonawcy**, innych niż wymienione w §8 ust. 1.
4. **Wykonawca** wyraża zgodę na potrącenia kar umownych przewidzianych w niniejszym paragrafie z bieżących należności z tytułu wykonywanych usług.
5. **Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania przekraczającego wysokość kar umownych, na zasadach ogólnych.**

**§9.**

**Ochrona danych osobowych**

Zasady przetwarzania danych osobowych reguluje odrębna umowa powierzenia do przetwarzania danych osobowych, zawarte pomiędzy Zamawiającym (jako administratorem danych) i Wykonawcą (jako procesorem).

**§10.**

**Ochrona tajemnicy przedsiębiorstw**

Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek nieupublicznionych danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:

1. oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
2. informacji i danych stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity z 2003 r. Dz. U. 153, poz. 1503);
3. innych informacji prawnie chronionych;

które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją niniejszej Umowy, bez względu na sposób i formę ich utrwalenia lub przekazania, w szczególności w formie pisemnej, kserokopii, faksu i zapisu elektronicznego, o ile informacje takie nie są powszechnie znane, bądź obowiązek ich ujawnienia nie wynika z obowiązujących przepisów, orzeczeń sądów lub decyzji odpowiednich władz, albo gdy przekazanie następuje na rzecz podwykonawcy, który będzie realizował zobowiązania jednej ze Stron. Obowiązkiem zachowania poufności nie jest objęty fakt zawarcia Umowy ani jej treść w zakresie określonym obowiązującymi przepisami prawa.

**§11.**

**Odpowiedzialność stron**

1. **Wykonawca** ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie obowiązków określonych w § 1 niniejszej Umowy.
2. **Wykonawca** ponosi odpowiedzialność za szkodę rzeczywistą do wysokości poniesionych i udokumentowanych strat.
3. **Wykonawca** ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania osób, które wykonywały czynności w ramach realizacji niniejszej Umowy, jak za działania i zaniechania własne.
4. **Wykonawca** nie ponosi odpowiedzialności za:
5. Treść i integralność danych otrzymanych i przechowywanych przez zamawiającego, o ile naruszenie nie wynika z działań lub zaniechań Wykonawcy;
6. Jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania oprogramowania związanego z nieprawidłowym korzystaniem z oprogramowania, jeśli zostanie stwierdzone przez niezależnego eksperta;
7. Korzystanie z oprogramowania przez osoby nieupoważnione, o ile naruszenie nie wynika z działań lub zaniechań Wykonawcy;
8. Dokonywaniem modyfikacji oprogramowania przez osoby inne niż upoważnione przez **Wykonawcę**, o ile naruszenie nie wynika z działań lub zaniechań Wykonawcy;
9. Wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej;
10. Nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania komunikacyjnego się z oprogramowaniem Wykonawcy.
11. **Zamawiający** zobowiązany jest zapoznać **Wykonawcę** z obowiązującymi u **Zamawiającego** procedurami ochrony danych osobowych, a w szczególności dokonywać kopii zapasowych danych zgromadzonych i przetwarzanych przez oprogramowanie serwisowane przez **Wykonawcę**.
12. **Zamawiający** zobowiązany jest do poinformowania osób trzecich, których dane są przetwarzane przez oprogramowanie dostarczone przez Dostawcę o zakresie dostępu **Wykonawcy** do danych osobowych tych osób, w ramach świadczenia usług związanych z realizacją Umowy. **Wykonawca** zobowiązuje się do nie udostępniania jakichkolwiek danych przetwarzanych przez systemy informatyczne serwisowane przez **Wykonawcę**.

**§12.**

**Zmiany Umowy**

Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

**§13.**

**Rozstrzyganie sporów**

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego, oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. 2017 poz. 880 t.j. ze zm.), a także przepisy Prawa Zamówień Publicznych.
2. Wszelkie spory wynikające z realizacji niniejszej Umowy Strony poddają pod rozstrzygnięcie Sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego.

**§14.**

**Postanowienia końcowe**

Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

**ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA**