Istotne postanowienia przyszłej umowy NR ….... /2019/ZO

na stały serwis eksploatacyjny IT

zawarta w dniu …………..2019 r., pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Łapach**

**ul. J. Korczaka 23**

**18-100 Łapy**

**NIP: 966-13-19-909**

**REGON: 050644804**

**KRS: 0000002999**

**Reprezentowanym przez:**

**Urszulę Łapińską – Dyrektora SP ZOZ zwanym dalej „Zamawiającym”**

a firmą

…................................................

…................................................

…................................................

NIP: …................................................

REGON: …................................................

KRS: …................................................

zwanej dalej Wykonawcą, reprezentowaną przez:

§ 1 - Ustalenia Formalne

1. Niniejsza Umowa jest zbiorem procedur, definicji i załączników, jakie Strony ustaliły świadomie   
   i dobrowolnie, w celu realizacji Przedmiotu Umowy zgodnie z intencją Stron.
2. Wszelkie definicje i pojęcia użyte w dalszej części zamieszczone zostały w Załączniku Nr 1.01   
   i stanowią jedyny zestaw określeń, zdefiniowany na potrzeby niniejszej Umowy.
3. Strony Umowy stwierdzają, że użyte definicje są zrozumiałe i nie powodują niejasności w treści Umowy.

**§ 2 – Cel Umowy**

1. Celem Umowy jest wspólne i skoordynowane działanie Stron zmierzające do zapewnienia sprawnego funkcjonowania u Klienta Usług IT objętych niniejszą umową.
2. Osiągnięcie przez Strony założonego Celu Umowy jednoznacznie rozstrzyga o prawidłowej realizacji Przedmiotu Umowy, zgodnie z intencją Umowy i wyklucza jakiekolwiek przyszłe roszczenia Stron względem siebie.

**§ 3 – Zakres Umowy**

1. Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia usługi Stałego Serwisu Eksploatacyjnego w zakresie Usług IT wymienionych w Załączniku nr 1.02 i nr 2.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania Przedmiotu Umowy w terminach określonym   
   w Umowie, pod warunkiem, że nie wystąpią zakłócenia z winy Klienta lub czynniki o charakterze Siły Wyższej.
3. Ogólne warunki świadczenia usług opisane są w Załączniku 1.02 i nr 2.
4. Wszelkie zmiany w Umowie dokonywane są poprzez podpisanie przez Strony aneksu do Umowy.

**§ 4 - Oświadczenie Wykonawcy**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada odpowiedni potencjał intelektualny, techniczny i finansowy niezbędny do realizacji Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że usługi serwisowe u Klientów mających podpisaną niniejszą umowę realizowane będą w pierwszej kolejności, przed Klientami którzy umowy na stały serwis eksploatacyjny nie posiadają.

**§ 5 - Oświadczenie Klienta**

1. Klient zapewni Wykonawcy warunki techniczne i organizacyjne niezbędne dla prawidłowej realizacji Umowy, a w szczególności:
2. Zapewni łączność internetową i możliwość zdalnego dostępu do wszystkich urządzeń objętych serwisem,
3. Umożliwi dostęp fizyczny do wszystkich urządzeń objętych serwisem w zakresie i terminie każdorazowo uzgodnionym przez strony,
4. Dopuszcza możliwość przejęcia kontroli stacji roboczych i serwera na czas świadczenia usług serwisowych.
5. Klient oświadcza, że udzieli Wykonawcy niezbędnych informacji dotyczących zainstalowanego systemu informatycznego oraz innych informacji organizacyjnych koniecznych do rzetelnego wykonywania niniejszej umowy.
6. Klient przedstawi listę swoich pracowników i zakres ich kompetencji w kontaktach z Wykonawcą.
7. Klient zobowiązuje się do:
8. niezwłocznego zawiadamiania Wykonawcy o wszelkich incydentach związanych z usługą IT, a także natychmiastowego powiadamiania o usuniętej a zgłoszonej Wykonawcy usterce (w przypadku   
   gdy Wykonawca nie podejmie jeszcze interwencji),
9. pełnej współpracy z Wykonawcą w zakresie identyfikacji i usunięcia problemów,
10. niezwłocznego informowania Wykonawcy (nie później niż 3 dni robocze) o wszelkich zmianach dokonywanych w sprzęcie i oprogramowaniu objętym serwisem,
11. archiwizowania danych zgodnie z ustaloną procedurą opisaną w kartach usług IT będących załącznikami do niniejszej umowy.

**§ 6 – Czas Trwania Umowy**

1. Umowa obowiązuje od dnia 1.10.2019 r. do dnia 30.09.2021 r.

**§7 – Wynagrodzenie**

1. Z tytułu realizacji usług objętych umową Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie ryczałtowe   
   w wysokości **……….. zł netto** (słownie: ……………………………………………………… zł) płatne z góry miesięcznie, za każdy rozpoczęty miesiąc trwania Umowy, obliczone zgodnie z Załącznikiem nr 1.
2. Koszt dojazdu do klienta liczony w obie strony wynosi: …………… zł brutto, słownie: ……………………., netto: …………………. zł, słownie: ………………………..
3. Usługi niewymienione w §2 pkt. 1 oraz wykonywane po przekroczeniu limitu czasowego z Załącznika Nr 2, świadczone będą za oddzielną opłatą zgodnie z formularzem ofertowym tj. koszt jednej godziny ponad limit świadczonych usług wynosi: …………… zł brutto, słownie: ……………………., netto: …………………. zł, słownie: ………………………..
4. Faktury wystawione przez Wykonawcę, powiększone zostaną o należny podatek VAT obowiązujący   
   w terminie wystawienia.
5. Strony ustalają, że wystawione przez Wykonawcę faktury będą płatne w ciągu 30 dni od daty wystawienia.
6. W przypadku opóźnienia w zapłacie wynagrodzenia, o którym mowa w §7 Umowy, Klient zapłaci Wykonawcy odsetki ustawowe.
7. W przypadku zaległości powyżej 30 dni w płatnościach za stały serwis eksploatacyjny lub za inne usługi i towary kupione u Wykonawcy może on odstąpić od wykonywania czynności będących przedmiotem niniejszej umowy do czasu uregulowania zaległych płatności. Zaniechanie z tego powodu wykonywania usług nie powoduje wstrzymania kolejnych ryczałtowych płatności wynikających z niniejszej umowy.
8. Klient upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez podpisu ze strony Klienta.
9. Wynagrodzenie wymienione w §7 pkt. 1 podlega waloryzacji jeden raz w roku kalendarzowym   
   w oparciu o wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogłaszany przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego za poprzedni rok kalendarzowy ze skutkiem od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym ogłoszono w/w wskaźnik. Zmiana taka nie wymaga zmiany umowy.
10. Wynagrodzenie wymienione w §7 pkt. 1 podlega zmianie w przypadku zmiany ilości stanowisk/podmiotów w licencji, proporcjonalnie do ilości dodatkowych stanowisk/podmiotów, ze skutkiem od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym została zmieniona ilość stanowisk/podmiotów w licencji.

**§8 – Siła Wyższa**

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy, spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa.
2. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. W przypadku, gdy Siła Wyższa stwarza konieczność rozwiązania Umowy, decyzja taka może być podjęta wyłącznie przy jednoczesnej zgodzie obu Stron.

**§9 – Klauzula Poufności**

1. Każda ze Stron zobowiązuje się traktować jako poufne wszelkie informacje dotyczące drugiej Strony, w szczególności prowadzonej przez nią działalności, metod działania, powiązań handlowych, organizacyjnych i funkcjonalnych, sytuacji prawnej i własnościowej, planów rozwoju, pracowników   
   i współpracowników, klientów, oraz wszelkich innych informacji pozyskanych w związku z realizacją niniejszej Umowy, których ujawnienie mogłoby narazić tę Stronę na szkodę.
2. Obowiązek zachowania poufności informacji obejmuje wszystkie osoby zatrudnione przez Strony   
   na podstawie umowy o pracę, powołania lub umowy cywilnoprawnej, jak również osoby trzecie, które otrzymały informacje poufne w związku z łączącymi je z daną Stroną kontaktami, w tym zwłaszcza handlowymi.
3. Klauzula poufności wiąże Strony w okresie obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez okres 2 lat   
   po jej rozwiązaniu.
4. Wykonawca ma prawo do umieszczenia nazwy Klienta oraz ogólnej informacji dotyczącej Przedmiotu Umowy w liście referencyjnej klientów oraz w materiałach informacyjnych i promocyjnych. Rozszerzenie zakresu danych wymaga zgody Zamawiającego.

**§10 – Rozwiązanie Umowy**

1. Niniejsza Umowa może być rozwiązana w każdej chwili na zasadzie porozumienia Stron   
   i na warunkach wspólnie zaakceptowanych przez Strony.
2. Umowa może być rozwiązana na zasadach ustalonych przez Strony, jeżeli realizacja Przedmiotu Umowy jest niemożliwa z powodu Siły Wyższej.
3. Umowa może być rozwiązana na wniosek jednej ze Stron, z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. Umowa może być wypowiedziana przez Wykonawcę bez zachowania 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku braku zapłaty za stały serwis za trzy pełne okresy płatności.

**§11 – Rozstrzyganie Sporów**

1. Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem Umowy, Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień.
2. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddają spór   
   pod rozstrzygnięcie sądu właściwego, ze względu na siedzibę Wykonawcy.

**§12 – Postanowienia Końcowe**

1. Wykonawca może powierzyć osobom trzecim wykonanie prac, do których jest zobowiązany   
   na podstawie niniejszej Umowy.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
3. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy mogą być dokonywane za zgodą obu Stron w formie pisemnej   
   pod rygorem nieważności.
4. Załączniki do niniejszej Umowy stanowią jej integralną część.
5. W przypadku, jeżeli którykolwiek z punktów Umowy utraci swoją ważność, pozostałe warunki Umowy pozostają w mocy.
6. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

ZAMAWIAJĄCY WYKONAWCA

Załącznik Nr 1.01

**DEFINICJE I POJĘCIA**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Termin | Definicja |
| Cel Umowy | Przyczyny oraz oczekiwane wyniki, dla osiągnięcia których Strony podjęły współpracę i zawarły niniejszą Umowę. |
| Ciągłość | Plan określający działania niezbędne do odtworzenia Usługi IT. |
| Czas dojazdu | Rzeczywisty czas dojazdu do Klienta uwzględniający aktualne warunki drogowe i pogodowe. |
| Czas reakcji | Maksymalny czas do podjęcia rzeczywistych działań mających na celu usunięcie problemu, nie zawiera czasu dojazdu, liczony jest tylko w ramach czasu pełnego wsparcia dla poszczególnych Usług IT. |
| Czas realizacji | Maksymalny czas rozwiązania problemu lub wykonania usługi, nie zawiera czasu dojazdu, liczony jest tylko w ramach czasu pełnego wsparcia dla poszczególnych Usług IT. |
| Dostawca | Strona trzecia (podmiot zewnętrzny), odpowiedzialna za dostarczanie towarów lub usług wymaganych do świadczenia Usługi IT, np. producent lub dystrybutor sprzętu, dostawca internetu, producent oprogramowania, itp. |
| Dzień roboczy | Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy. |
| Incydent | Nieplanowana przerwa w działaniu lub obniżenie jakości Usługi IT. |
| Inflacja | Roczny wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych, ogłaszany przez prezesa GUS na początku każdego roku. |
| Katastrofa | Incydent krytyczny wymagający odtwarzania danych z kopii, np. trwała awaria serwera lub bazy danych. |
| Okno serwisowe | Planowa przerwa w pracy Usługi IT w celu wykonania czynności serwisowych lub konserwacyjnych (np. aktualizacja oprogramowania) |
| Pilność | Miara pokazująca czas po którym Incydent będzie wywierać znaczący wpływ na działanie Klienta. |
| Priorytet | Kategoria używana do zidentyfikowania relatywnej ważności Incydentu. Priorytet jest oparty o Wpływ i Pilność i jest używany do określenia wymaganego czasu, w którym muszą zostać podjęte działania. |
| Problem | Przyczyna powstania jednego lub wielu Incydentów. |
| Przedmiot Umowy | Całokształt zagadnień realizowanych w ramach Umowy ukierunkowanych na osiągnięcie Celu Umowy. |
| RPO | Z ang. Recovery Point Objective – określa maksymalny czas z jakiego mogą być utracone dane w przypadku konieczności odtwarzania z kopii bezpieczeństwa |
| RTO | Z ang. Recovery Time Obejctive – określa maksymalny czas przywrócenia Usługi IT w przypadku konieczności odtwarzania z kopii bezpieczeństwa |
| Serwisant | Osoba wykonująca Usługi Serwisowe w imieniu Wykonawcy. |
| Siła Wyższa | Czynniki niezależne od Stron uniemożliwiające terminowe zrealizowanie Przedmiotu Umowy. Do czynników Siły Wyższej zalicza się powodzie, kataklizmy, wojny, rewolucje, akty terrorystyczne, strajki i konflikty społeczne, akty władzy państwowej, lokauty, istotne zmiany obowiązujących przepisów i inne czynniki o podobnym charakterze. |
| Strona Umowy | Klient lub Wykonawca |
| Strony Umowy | Uogólnione pojęcie stosowane zamiennie do określenia Klienta i Wykonawcy jednocześnie. |
| Standardowa zmiana | Wcześniej zatwierdzona (pre-autoryzowana) zmiana o niskim ryzyku, stosunkowo prosta, możliwa do zrealizowania za pomocą procedury lub instrukcji roboczej. |
| Usługa Serwisowa | Wszelkie czynności mające na celu dostarczenie lub utrzymanie w ruchu Usługi IT. |
| Usługa IT | Jeden lub wiele systemów wspierających proces biznesowy. Sposób dostarczania wartości klientowi poprzez umożliwienie mu uzyskania rezultatów, których oczekuje. |
| Użytkownik | Osoba na co dzień korzystająca z Usług IT, działająca w imieniu bądź na zlecenie Klienta |
| Wniosek o usługę | Prośba Użytkownika o informację lub poradę, o Standardową Zmianę lub dostęp do Usług IT |
| Właściciel usługi IT | Osoba odpowiedzialna za Usługę IT po stronie Wykonawcy. |
| Wpływ | Miara pokazująca oddziaływanie Incydentu na procesy biznesowe Klienta. |

Załącznik Nr 1.02

**OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG**

1. Klient ma obowiązek zarejestrować wszystkie zgłoszenia serwisowe w panelu klienta pod adresem [**……………………………………………………………**](https://www.kamsoftpodlasie.pl/panel). W przypadku braku dostępu do Panelu Klienta lub sytuacjach wymagających natychmiastowej reakcji (katastrofy) Klient może skorzystać ze zgłoszenia telefonicznego pod nr**………………………**.
2. Wykonawca świadczy swoje usługi zdalnie lub jeżeli rodzaj zgłoszenia lub warunki techniczne tego wymagają, osobiście w lokalizacjach Zamawiającego, przy czym wtedy Klient każdorazowo ponosi koszt dojazdu.
3. Wykonawca świadczy usługi w zakresie i czasie opisanym na kartach poszczególnych usług IT będących załącznikami do niniejszej umowy.
4. Obsługa incydentów Usług IT objętych niniejszą umową nie jest limitowana i nie wchodzi w zakres limitu czasowego.
5. Obsługa wniosków o usługę realizowana jest w ramach limitu czasowego. Przekroczenie limitu powoduje naliczanie dodatkowych opłat za każdą godzinę powyżej limitu wg aktualnego cennika Wykonawcy.
6. Wykonawca zobowiązuje się do obsługi incydentów wg priorytetów w terminach opisanych w kartach poszczególnych usług. Sposób nadawania priorytetów incydentom przez Wykonawcę opisany jest w kartach Usług IT będących załącznikami do niniejszej umowy.
7. Obsługa Wniosków o usługę odbywa się terminach opisanych na kartach poszczególnych Usług IT będących załącznikami do niniejszej umowy.
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za elementy systemu informatycznego Klienta nie będące w zakresie niniejszej umowy.
9. W przypadku konieczności przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych zgromadzonych przez Klienta będzie podpisana osobna umowa pomiędzy Stronami o powierzenie danych osobowych.