

## UMOWA nr ...../2023

zawarta w Sopocie w dniu .....2023 roku, pomiędzy:

Samodzielnym Publicznym Zespołem Zakładów Opieki Zdrowotnej Miejską Stacją Pogotowia Ratunkowego z Przychodnią w Sopocie, 81-756 Sopot, ul. Bolesława Chrobrego 10, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000009619 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy KRS, NIP: 5851344104, REGON 191287660, reprezentowanym przez:

**lek. Ryszarda Karpińskiego – Dyrektora,**

dalej występującego w niniejszej umowie jako „**Zamawiający**” lub Strona,

a

..... prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą ..... z siedzibą w ....., przy ul. ...., kod ....., REGON ....., NIP .....,

dalej występujący jako „**Wykonawca**” lub Strona, łącznie zwani Stronami.

Umowa została zawarta w wyniku dokonania przez Zamawiającego wyboru oferty Wykonawcy w trybie zapytania ofertowego (postępowanie nr 25/XI/AK/2023) bez stosowania przepisów Ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych na podstawie art. 2 ust. 1 pkt 1) ustawy.

### §1

#### Przedmiot umowy

1. Zamawiający niniejszym zleca, a Wykonawca zobowiązuje się nadzorować działanie Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego (SWD PRM) w Miejskiej Stacji Pogotowia Ratunkowego z Przychodnią w Sopocie celem utrzymania niezakłóconego działania.
2. W ramach niniejszej umowy Wykonawca zobowiązany jest w szczególności:
  - a) Pełnić funkcję administratora systemu SWD PRM;
  - b) Zapewnić całodobową obsługę serwisową zgłoszeń w ramach systemu SWD PRM celem utrzymania niezakłóconego działania systemu SWD PRM w tym: usuwanie awarii systemowej, aplikacji oraz sprzętowej w miejscu stacjonowania zespołów ratownictwa medycznego oraz w ambulansach;
  - c) Aktualizować system, oprogramowania, aplikacje zainstalowane na tabletach oraz w sprzęcie w miejscu stacjonowania zespołów ratownictwa medycznego;
  - d) Monitorować i nadzorować stan zainstalowanego sprzętu teleinformatycznego przekazanego dysponentom zespołów ratownictwa medycznego do sprawnego funkcjonowania Systemu Wspomagania Dowodzenia Państwowego Ratownictwa Medycznego;
  - e) Nadzorować poprawność funkcjonowania sprzętu, konserwować, modyfikować, dokonywać napraw oraz aktualizować, diagnozować i rozwiązywać problemy z siecią komputerową, usuwać awarię sprzętu teleinformatycznego;
  - f) Testować sprzęt teleinformatyczny niezbędny do funkcjonowania SWD PRM;
  - g) Monitorować prawidłową pracę urządzeń sieciowych;
  - h) Monitorować stany łączności oraz zgłaszać awarie do dostawców usług telekomunikacyjnych;
  - i) Instalować i konfigurować stanowiska pracy dla zespołów ratownictwa medycznego;
  - j) Prowadzić ewidencję sprzętu teleinformatycznego przekazanego Miejskiej Stacji Pogotowia

- Ratunkowego z Przychodnią w Sopocie w ramach funkcjonowania SWD PRM;
- k) Przekazywać sprzęt nienadający się do dalszego użytkowania do Działu Technicznego Miejskiej Stacji Pogotowia Ratunkowego z Przychodnią w Sopocie celem utylizacji;
  - l) Administrować bazę danych w SWD PRM;
  - m) Współdziałać w zakresie generowania raportów z SWD PRM;
  - n) Udzielać wsparcia merytorycznego użytkownikom systemu;
  - o) Nadzorować oraz kontrolować pracę systemu pozycjonowania GPS ambulansów;
3. Wykaz ilości pomieszczeń oraz karet systemowych w których zainstalowany jest sprzęt teleinformatyczny do funkcjonowania systemu SWD PRM stanowi załącznik nr 1.

## § 2

### Realizacja umowy

1. Wykonawca ma obowiązek zapewnić całodobową obsługę serwisową systemu SWD PRM w ramach której będzie na bieżąco usuwał awarie i przywracał niezakłócone działanie systemu SWD PRM.
2. Wykonawca od chwili zgłoszenia awarii przez Zamawiającego (w tym przez zespoły ratownictwa medycznego) ma obowiązek przystąpić do jej usunięcia we własnym zakresie a jeżeli usunięcie awarii nie jest możliwe z uwagi na przekroczenie uprawnień wówczas zobowiązany jest postępować zgodnie z procedurą zgłaszania incydentów w ramach systemu SWD PRM stanowiącą załącznik nr 2 do umowy.
3. Czas usunięcia awarii i przywrócenia niezakłóconego działania systemu SWD PRM nie może być dłuższy niż 2 godz. od chwili otrzymania zgłoszenia.
4. W sytuacji gdyby czas usunięcia awarii, o którym mowa w ust. 2 uległ wydłużeniu Wykonawca zobowiązuje się na okres przedłużającej się awarii przekazać Zamawiającemu inny sprzęt teleinformatyczny o podobnych (tzn. nie gorszych) parametrach.
5. Konieczność usunięcia awarii będzie zgłaszana przez Zamawiającego Wykonawcy telefonicznie lub e-mail osobie wskazanej w §4 niniejszej umowy.

## §3

### Wynagrodzenie

1. Za wykonane w ramach niniejszej umowy usługi Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości:
  - a) ..... zł netto miesięcznie za obsługę trzech stałych Zespołów Ratownictwa Medycznego tj. G0122, G0124, G0107 oraz karetkę rezerwową systemową.
  - b) **Za każdy dodatkowy sezonowy Zespół Ratownictwa Medycznego Wykonawca otrzyma dodatkowe ryczałtowe wynagrodzenie w wysokości ..... zł netto.**
2. Wynagrodzenie wskazane w pkt 1 obejmuje wszystkie koszty Wykonawcy związane z realizacją umowy, w tym koszty dojazdu.
3. Wykonawca oświadcza, że jest czynnym podatnikiem podatku od towarów i usług (VAT), posiada NIP ..... i jest upoważniony do wystawiania i otrzymywania faktur VAT.
4. Wynagrodzenie należne Wykonawcy podlega automatycznej waloryzacji odpowiednio o kwotę podatku VAT wynikającą ze stawki tego podatku obowiązującą w chwili powstania obowiązku podatkowego. W takim przypadku wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy ustalana jest każdorazowo z uwzględnieniem aktualnej stawki podatku VAT obowiązującej na dzień powstania obowiązku podatkowego.
5. Płatność należności z tytułu realizacji przedmiotu umowy dokonywana będzie przez Zamawiającego w ciągu 14 dni od daty dostarczenia prawidłowo wystawionej faktury vat do siedziby Zamawiającego, na konto Wykonawcy wskazane w fakturze sprzedaży.

6. Za termin dokonania zapłaty przez Zmawiającego przyjmuje się datę obciążenia rachunku Zmawiającego.
7. Fakturę Vat za usługę należy wysłać pocztą elektroniczną na adres [sekretariat@msprsopot.pl](mailto:sekretariat@msprsopot.pl) lub dostarczyć osobiście do siedziby Zmawiającego.

#### **§4**

##### **Osoby do kontaktu**

1. Strony wyznaczają osoby odpowiedzialne za realizację niniejszej umowy:
  - ze strony Zmawiającego p. Adam Kisielewski tel. kom. 609 680 992, e-mail: [a.kisielewski@msprsopot.pl](mailto:a.kisielewski@msprsopot.pl).
  - ze strony Wykonawcy p. .... tel. kom: ....., e-mail: .....

#### **§5**

##### **Czas obowiązywania umowy**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony, tj. od dnia **01.01.2024 r. do 31.12.2024 r.**

#### **§6**

##### **Odpowiedzialność Stron**

1. Zmawiający może rozwiązać niniejszą umowę bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku, gdy Wykonawca z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy nie wykonuje obowiązków wynikających z niniejszej umowy przez okres dłuższy niż 7 dni albo gdy niewłaściwie realizuje przedmiot umowy pomimo wezwania do usunięcia nieprawidłowości. W takiej sytuacji Wykonawcy przysługuje wyłącznie wynagrodzenie wyliczone proporcjonalnie do stopnia wykonania zadań- z tym, że rozliczenie obejmuje tylko te prace, których efekty będą przydatne Zmawiającemu.
2. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za dołożenie należytej staranności w wykonaniu wszelkich zadań objętych przedmiotem niniejszej umowy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do zapłaty na rzecz Zmawiającego kary umownej w wysokości 50,00 zł. za każdy dzień opóźnienia w realizacji zadań, względem terminu wskazanego w §2 ust. 3.
4. Naliczanie kar umownych, nie sprzeciwia się dochodzeniu przez Zmawiającego odszkodowania przewyższającego karę umowną- jeśli kara nie pokrywa pełnej szkody.

#### **§ 7**

##### **Zmiany w umowie**

1. Zmawiający dopuszcza możliwość wprowadzenia istotnych zmian postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy.
2. Zmiany będą mogły być wprowadzone do Umowy między innymi w zakresie:
  - a) zmian w zakresie warunków umowy oraz sposobu jej realizacji ze względu na zmiany regulacji prawnych obowiązujących w dniu zawarcia umowy.
  - b) wystąpienia wydarzenia nieprzewidywalnego, losowego występującego po podpisaniu umowy, a powodujące niemożliwość wywiązania się z umowy w jej obecnym brzmieniu.
3. Nie dopuszcza się przenoszenia jakichkolwiek praw lub obowiązków, w części lub całości, wynikających z niniejszej umowy, w tym wierzytelności, bez zgody drugiej strony wyrażonej na piśmie, pod rygorem nieważności.
4. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego powiadomienia Zmawiającego o zmianie adresu lub osobie do kontaktu. W razie nie powiadomienia o zmianie adresu lub osoby do kontaktu,

zlecenie wysłane przez Zamawiającego na ostatni znany adres lub adres e-mail osoby wyznaczonej do kontaktu uważa się za dokonane.

## **§8**

### **Poufność**

1. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania poufności wszelkich informacji, jakie uzyskały w związku z wynegocjowaniem, zawarciem, wykonaniem i rozwiązaniem niniejszej umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami handlowymi lub że jako takie są traktowane przez drugą Stronę.
2. W razie jakichkolwiek wątpliwości co do charakteru danej informacji, przed jej ujawnieniem lub uczynieniem dostępną Strona zwróci się do drugiej Strony o wskazanie, czy informację tę ma traktować jako poufną.
3. Każda ze Stron obowiązana jest dołożyć należytej staranności, a w szczególności odebrać stosowne przyrzeczenia, w celu przestrzegania postanowień niniejszego paragrafu przez swoich pracowników oraz osoby działające na jej zlecenie lub w jej interesie, bez względu na podstawę prawną związku tych osób ze Stroną.
4. Strony mogą ujawnić informacje poufne wtedy, gdy stały się one dostępne dla zainteresowanych z innego źródła, żądania ich ujawnienia wymaga uprawniony organ administracji lub wymiaru sprawiedliwości lub gdy dana informacja straciła poufny charakter, z uwagi na wnioski o udostępnienie informacji publicznej.

## **§9**

### **Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nieunormowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy kodeksu cywilnego.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle wykonywania niniejszej umowy Strony poddadzą pod rozstrzygnięcie sądu rzeczowo i miejscowo właściwego dla siedziby Zamawiającego.
3. Niniejsza umowa może być zmieniona jedynie w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności podpisanego przez obie strony.
4. Niniejsza umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

.....  
**ZAMAWIAJĄCY**

.....  
**WYKONAWCA**

### **Załączniki:**

- 1) **Załącznik nr 1-** Wykaz ilości pomieszczeń oraz karetek systemowych w który zainstalowany jest sprzęt teleinformatyczny do funkcjonowania systemu SWD PRM.
- 2) **Załącznik nr 2-** Procedura zgłaszania incydentów w ramach systemu SWD PRM

**Załącznik nr 1 do umowy**

Wykaz ilości pomieszczeń oraz karetek systemowych w który zainstalowany jest sprzęt teleinformatyczny do funkcjonowania systemu SWD PRM

LP	ZRM	nr pokoju	Nr rejestracyjny		Okres obsługi
1	ZRM G0122	114	Karetka systemowa	GSP3A99	01.01.2024-31.12.2024
2	ZRM G0124	111	Karetka systemowa	GSP9S99	01.01.2024-31.12.2024
3	ZRM G0107	107,108	Karetka systemowa	GSP9M99	01.01.2024-31.12.2024
4	ZRM G0122M	026	Motocykl	GSP99XJ	01.05.2024-31.08.2024
5	ZRM G01100	09	Karetka systemowa sezonowa	GSP99YL	01.06.2024-31.08.2024
6	Rezerwa	x	Karetka systemowa	GSP9N99	01.01.2024-31.12.2024

**PROCEDURA ZGŁASZANIA INCYDENTÓW  
PRZEZ UŻYTKOWNIKÓW  
W RAMACH SYSTEMU WSPOMAGANIA DOWODZENIA PAŃSTWOWEGO  
RATOWNICTWA MEDYCZNEGO**

**1. Przedmiot i zakres stosowania procedury**

Przedmiotem procedury są szczegółowe wytyczne dla użytkowników porządkujące i formalizujące proces zgłaszania i obsługi zgłoszeń serwisowych w ramach systemu SWD PRM.

Procedurę tę należy stosować od momentu przekazania niniejszego dokumentu użytkownikom systemu.

**2. Organizacja procedury zgłaszania awarii**

Osoby biorące udział w procedurze zgłaszania incydentów w ramach SWD PRM z podziałem na poszczególne role:

**Użytkownik końcowy**

pełni w Systemie rolę Dyspozytora medycznego, Lekarza koordynatora, Planisty dysponenta, Analityka dysponenta, Upoważnionego przedstawiciela dysponenta lub Członka ZRM.

**Administrator dysponenta**

osoba wyznaczona przez dysponenta ZRM, odpowiedzialna za wsparcie użytkowników i utrzymanie systemu w lokalizacjach dysponenta.

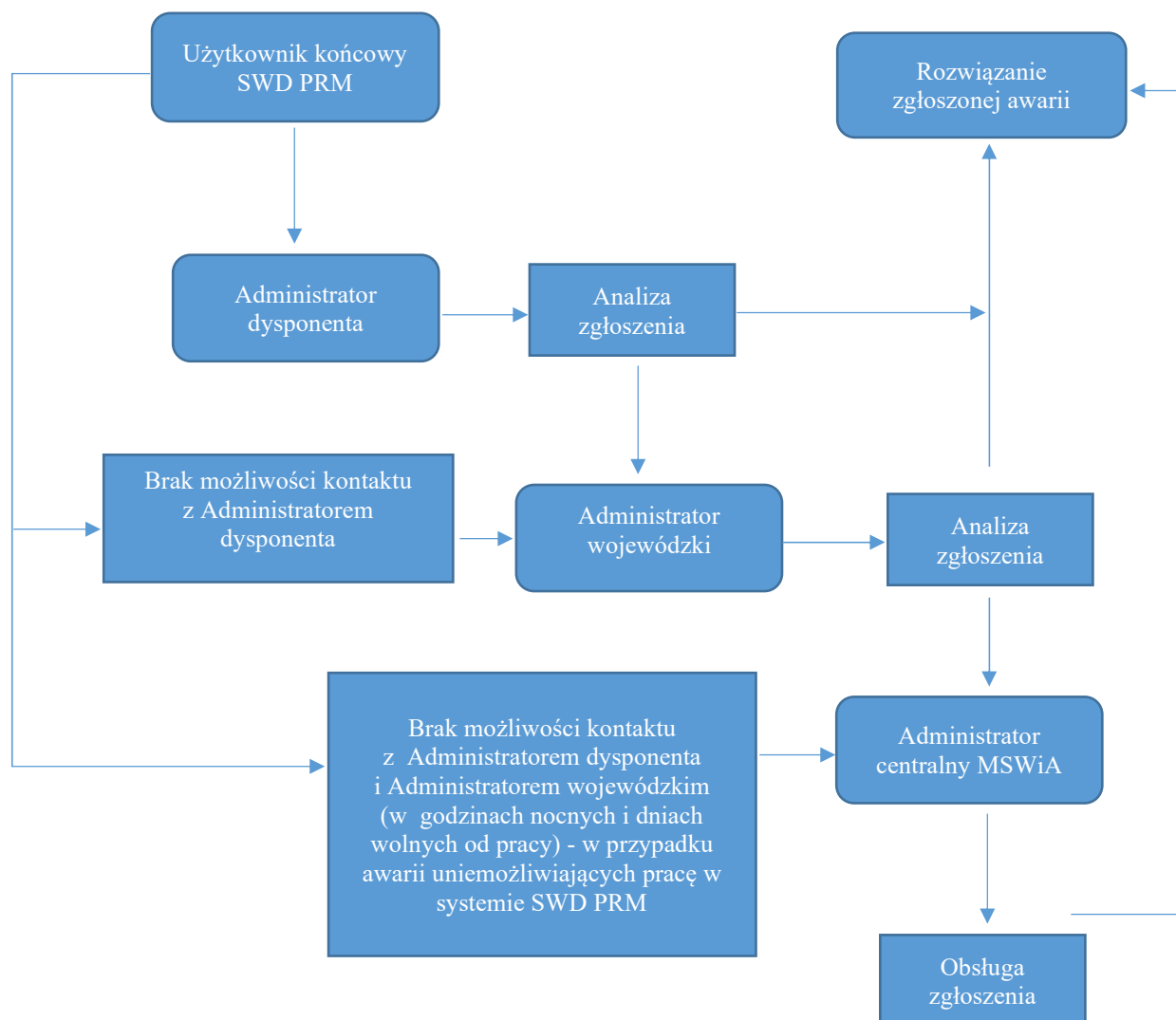
**Administrator wojewódzki**

osoba wyznaczona przez Wojewodę, odpowiedzialna za utrzymanie ciągłości działania systemu w obrębie województwa.

**Administrator centralny (MSWiA)**

zespół osób wyznaczonych do przeciwdziałania i usuwania incydentów, a w razie braku możliwości ich usunięcia przekazania odpowiedniego zgłoszenia do wykonawcy systemu SWD PRM.

### Schemat przebiegu zgłoszenia incydentu w SWD PRM:



Użytkownik końcowy po zaobserwowaniu nieprawidłowego zachowania systemu SWD PRM powinien niezwłocznie zgłosić wykrytą awarię do właściwego Administratora dysponenta (a w przypadku braku możliwości kontaktu z Administratorem dysponenta do właściwego Administratora wojewódzkiego) korzystając z formularza stanowiącego Załącznik nr 1 do niniejszej Procedury. Ustalenie kanałów komunikacji oraz sposób zgłaszania incydentów do Administratorów dysponenta i Administratorów wojewódzkich powinien być odpowiednio wcześniej ustalony na poziomie wojewódzkim.

W przypadku braku możliwości zgłoszenia problemu do Administratora dysponenta i Administratora wojewódzkiego, Użytkownik końcowy posiada w sytuacjach wyjątkowych (np. w dniach wolnych od pracy oraz godzinach nocnych) możliwość zgłoszenia wykrytego incydentu do Administratora Centralnego.

**UWAGA!**

**Bezpośredni kontakt Użytkownika końcowego z Administratorem centralnym, o którym mowa powyżej, dopuszczalny jest tylko w przypadku złożonych i skomplikowanych awarii, które swoim zakresem uniemożliwiają pracę w systemie SWD PRM** - do takich awarii można zaliczyć m.in.:

- brak możliwości zalogowania użytkownika do systemu,
- awaria konsoli dyspozytorskiej,
- awaria łącza telefonicznego (PZŁ),
- awaria sieci OST112,
- wykrycie niezgodności pomiędzy działaniem poszczególnych funkcjonalności aplikacji, a dokumentacją techniczną.

Administrator centralny nie dopuszcza możliwości bezpośredniego kontaktu Użytkownika końcowego w czasie, kiedy dostępny jest Administrator dysponenta lub Administrator Wojewódzki oraz w przypadku awarii powodujących jedynie nieznaczne utrudnienia w pracy Użytkowników końcowych w systemie SWD PRM - do takich awarii można zaliczyć np.:

- awaria drukarki w karetkce,
- awaria modułu GPS,
- próba wykonania operacji niezgodnej z schematami zawartymi w dokumentacji technicznej.

Po usunięciu przyczyn awarii użytkownik, którego zgłoszenie dotyczy, zostanie poinformowany o przeprowadzonych pracach przez właściwego Administratora oraz poproszony o potwierdzenie czy awaria została skutecznie usunięta.

**Do Administratora centralnego nie powinny być zgłaszane awarie dotyczące nieprawidłowego działania sprzętu**, takie jak m.in.:

- uszkodzenie drukarki,
- uszkodzenie GPS,
- uszkodzenie terminala mobilnego,
- uszkodzenie konsoli dyspozytorskiej,
- uszkodzenie stacji dostępowej wraz z monitorami,
- uszkodzenie zestawu słuchawkowego.

Tego typu zgłoszenia powinny być przekazywane przez Użytkowników końcowych do pracowników obsługi technicznej SWD PRM wskazanych przez Wojewodów w sposób odpowiednio wcześniej ustalony na poziomie wojewódzkim.

### **3. Zasady komunikacji**

W przypadku wystąpienia konieczności zgłoszenia incydentów do Administratora Centralnego przyjmowane one będą w trybie ciągłym przez 24 godziny, 7 dni w tygodniu 365 dni w roku.

Wszystkie zgłoszenia przekazywane do Administratora centralnego powinny być przekazywane drogą e-mail z wykorzystaniem „Formularza zgłaszania incydentów” stanowiącego Załącznik nr 1 do



niniejszej Procedury.

#### **Kontakt do Administratora Centralnego:**

1. Poczta elektroniczna:

[ctspr@mswia.gov.pl](mailto:ctspr@mswia.gov.pl)

2. Numery telefonów:

**664 782 619**

**795 463 901**

Każdy użytkownik systemu SWD PRM podczas zgłaszania wykrytej awarii do Administratora centralnego zobowiązany jest przekazać niezbędne informacje dotyczące zauważonego problemu, czyli:

- dokładny opis i okoliczności pojawienia się awarii,
- data i godzina wystąpienia awarii,
- nazwa stanowiska, którego dotyczy awaria,
- nazwa użytkownika, którego dotyczy awaria,
- nazwa modułu aplikacji, którego dotyczy awaria.

#### **Uwaga!**

**Osobami upoważnionymi do przekazywania zgłoszeń do Administratora centralnego są jedynie Administratorzy Wojewódzcy. Bezpośredni kontakt innych użytkowników systemu z Administratorem centralnym jest możliwy jedynie w sytuacjach wyjątkowych wskazanych w niniejszej procedurze.**

## Formularz zgłaszania incydentów

Dane kontaktowe osoby zgłaszającej:	
Imię i nazwisko	
Nr telefonu/adres e-mail	
Rola osoby zgłaszającej w systemie	
Dane dotyczące zgłoszenia	
Data i dokładna godzina wystąpienia problemu	
Środowisko (Szkoleniowe; Produkcyjne)	
Moduł aplikacji wraz z wersją	
Nazwa dyspozytorni	
Nazwa stanowiska/adres IP stanowiska	
Nazwa użytkownika/Login	
Numer zdarzenia/KZW/KMCR	
Szczegółowy opis problemu	
Jaka jest powtarzalność problemu - czy wystąpił tylko raz, występuje stale, przy jakichś określonych warunkach	
Kroki, które prowadzą do wystąpienia problemu	
Oczekiwany rezultat	

Elementem niezbędnym do przeprowadzenia analizy problemu są logi aplikacji (jeśli to możliwe również zrzuty ekranu), które należy zabezpieczyć i dołączyć do każdego zgłoszenia