

UMOWA nr .../...../.....

«nazwa_jednostki»

«adres»

«kod_pocztowy» «miasto»

NIP: «NIP»

wpisany do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej przez Sąd Rejonowy w , Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS; REGON:
który reprezentuje:

..... -

..... -

zwany dalej Zamawiającym,

oraz firma

«nazwa_jednostki»

«adres»

«kod_pocztowy» «miasto»

NIP: «NIP»

wpisany do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej przez Sąd Rejonowy w , Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS; REGON:
który reprezentuje:

reprezentowana przez:

..... -

..... -

zwana w treści Umowy Wykonawcą,
zwane dalej łącznie Stronami, a każda z osoba Stroną

zawierają w dniur. w trybie artykułu 275 pkt 1 Ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawa Zamówień Publicznych (t.j. Dz.U. z 2023 r. poz. 1605), Umowę następującej treści:

§ 1

Definicje

1. Na potrzeby umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć:

Błąd Zwykły Oprogramowania Aplikacyjnego	-	niespowodowane przez użytkownika, niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, występujące w tym samym miejscu programu, na stacji roboczej skonfigurowanej zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych i/lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy;
Błąd Krytyczny Oprogramowania Aplikacyjnego	-	należy przez to rozumieć niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, w którym niemożliwie jest użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie jego Podstawowej Funkcjonalności (t.j. takiej, która dotyczy każdego użytkownika, występuje na każdej Stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w tym na każdej przeglądarce zalecanej i skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z zaleceniami producenta) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego;
Awaria	-	nieoczekiwane zachowanie się Systemu Informatycznego, które wystąpiło w czasie jego pracy, skutkujące całkowitą niedostępnością Systemu Informatycznego lub nagłym spadkiem wydajności powodującym całkowitą niedostępność systemu.
Zgłoszenie Serwisowe	-	należy przez to rozumieć zgłoszenie potrzeby Zamawiającego w zakresie realizacji zobowiązań zawartych w Umowie względem Zamawiającego, w obszarze czynności serwisowych, rejestrowane przez Zamawiającego w Systemie CHD;
Zadania Serwisowe	-	należy przez to rozumieć czynności serwisowe realizowane dla Zamawiającego, a związane z obsługą serwisową Zamawiającego, rejestrowane przez Wykonawcę lub jego Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego w Systemie CHD;
Dzień Roboczy	-	należy przez to rozumieć każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach 8:00 do 16:00, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
Kierownik Projektu	-	należy przez to rozumieć osobę ze strony Wykonawcy odpowiedzialną za realizację Umowy;
Oprogramowanie Aplikacyjne	-	należy przez to rozumieć moduły oprogramowania AMMS PLUS/Infomedica PLUS oferowanego przez Asseco Poland S.A., z których korzysta Zamawiający, będące przedmiotem Umowy, wskazane w Załączniku nr 1;
Oprogramowanie Bazodanowe	-	należy przez to rozumieć oprogramowanie bazodanowe Oracle, stanowiące podstawę działania bazy danych Systemu Informatycznego Asseco Poland S.A., z których korzysta Zamawiający;
System Informatyczny	-	należy przez to rozumieć moduły Oprogramowania Aplikacyjnego, wymienione w Załączniku nr 1, dostarczanego przez Asseco Poland S.A, wraz z platformami integracyjnymi, bazami danych (z wyłączeniem serwerów baz danych wraz z jego Oprogramowaniem Bazodanowym) oraz serwerami aplikacji i serwerami www, z którymi współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne;
Umowa	-	należy przez to rozumieć niniejszą umowę;
System CHD	-	System typu HelpDesk udostępniany przez Asseco Poland S.A. do rejestracji i obsługi zgłoszeń Zamawiającego i Wykonawcy oraz do rejestracji prac serwisowych wykonywanych przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy

§ 2

Przedmiot Umowy

Przedmiotem Umowy jest:

1. Objęcie nadzorem autorskim, w zakresie wskazanym w § 3 ust. 1 lit. a), b) i c) Umowy modułów Oprogramowania Aplikacyjnego, rozliczanych na zasadach określonych w § 6 ust. 1-6.
2. Świadczenie usług serwisowych, w zakresie wskazanym w § 3 ust. 2-6 Umowy, dla Systemu Informatycznego, rozliczanych na zasadach określonych w § 6 ust. 1-6.
3. Świadczenie, na podstawie odrębnego zamówienia, dodatkowo płatnych usług programistycznych w zakresie wskazanym w § 3 ust. 1 lit. d) Umowy, dla modułów Oprogramowania Aplikacyjnego, rozliczanych z uwzględnieniem zasad określonych w § 6 ust. 7-9.

§ 3

Zobowiązania Wykonawcy

1. W ramach nadzoru autorskiego, o którym mowa w § 2 ust. 1 Umowy, Wykonawca zapewnia:
 - a. udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego:
 - i. w przypadku Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego:
 - (1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego) wynosi 1 Dzień Roboczy;
 - (2) czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 Dni Roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - (3) w przypadku wystąpienia Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego będzie traktowana jako Błąd Zwykły Oprogramowania Aplikacyjnego;
 - ii. w pozostałych przypadkach, określanych jako Błędy Zwykłe Oprogramowania Aplikacyjnego:
 - (1) czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu Zwykłego Oprogramowania Aplikacyjnego) wynosi do 15 Dni Roboczych;
 - (2) czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 Dni Roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - iii. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę Umowy. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 3 do Umowy.
 - iv. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dochowanie wskazanych w ust. 1a. pkt. i oraz pkt ii czasów reakcji i czasów udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego w przypadku braku obowiązującej umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartej przez Zamawiającego z Wykonawcą, w związku z realizacją Umowy.
 - v. w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas udostępnienia poprawek zawierających korektę zgłoszonego błędu ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, w sposób określony w § 5 ust. 1 pkt. 7 Umowy kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.
 - vi. czas reakcji i czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji, niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez System CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w Systemie CHD. Jeżeli uzupełnienie nie zostanie udzielone w danym Dniu Roboczym czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek zostanie wydłużony o jeden Dzień Roboczy. Dodatkowo czas udostępnienia zostanie wydłużony o sumaryczny czas zawieszenia zaokrąglony arytmetycznie do pełnych Dni Roboczych w górę.
 - vii. w wyjątkowych przypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
 - viii. zgłoszenie i obsługa błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez System CHD

Wykonawcy zgodnie z jego regulaminem; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia w Systemie CHD, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub poprzez e-mail, z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez System CHD.

ix. w przypadku, gdy zgłoszenie błędu zostanie przyjęte przez Wykonawcę:

- (a) w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 Dnia Roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego Dnia roboczego;
- (b) w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 Dnia Roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego Dnia Roboczego;
- (c) w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 Dnia Roboczego - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 danego Dnia Roboczego;
- (d) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego Dnia Roboczego;

b. wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:

- i. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu w Systemie CHD;
- ii. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) w Systemie CHD lub na serwerze.

c. możliwość pisemnego zgłoszenia propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w tym zgłoszeń propozycji zmian Oprogramowania Aplikacyjnego (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju) oraz zgłoszeń zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie zmian powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej. Zgłoszenia takie będą rejestrowane przez Zamawiającego poprzez System CHD i będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego. Decyzję o realizacji zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym podejmuje Wykonawca.

d. Strony ustalają możliwość realizacji indywidualnych zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym za dodatkowym wynagrodzeniem Wykonawcy, (Modyfikacje Płatne). Z zastrzeżeniem, że warunki realizacji Modyfikacji Płatnych i wysokość wynagrodzenia dla Wykonawcy będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym. W zakresie nieuzgodnionym przez Strony do zasad realizacji Modyfikacji Płatnych stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy;

2. Obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową będzie realizowana we współpracy z podwykonawcą - Autoryzowanym Przedstawicielem Serwisowym Wykonawcy (dalej: „APSW” lub „Podwykonawca”), dysponującym pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu Umowy. Lista Podwykonawców, na których Zamawiający wyraża zgodę wraz z ich danymi:

Nazwa APSW:
Adres:
tel.:
e-mail:

Strony zgodnie postanawiają, że osoby fizyczne współpracujące z Wykonawcą lub APSW na podstawie umów cywilno-prawnych są traktowane jak personel odpowiednio Wykonawcy lub APSW i nie stanowią dalszych podwykonawców. Zmiana wskazanego wyżej Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, nie wymaga aneksu do umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej.

3. W ramach usług serwisowych, o których mowa w § 2 ust. 2 Umowy, Wykonawca zapewnia:

- a. zainstalowanie wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach realizacji dodatkowego szkolenia użytkowników);
- b. pomoc Zamawiającemu w diagnostyce błędów Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową;
- c. podjęcie starań i pomoc Zamawiającemu w celu usunięcia Awarii Oprogramowania Aplikacyjnego powstałej z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub jego infrastruktury sprzętowo-systemowej lub wskutek wypadków losowych;
- d. pomoc Zamawiającemu w ewidencji zgłoszeń w Systemie CHD;
- e. przygotowywanie i konfigurowanie definiowalnych w ramach Oprogramowania Aplikacyjnego dokumentów (np. raportów, pism i sprawozdań) zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.

- f. bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
 - g. konsultacje przedstawionych przez Zamawiającego koncepcji w zakresie rozbudowy środków informatycznych;
 - h. dokonywanie na wniosek Zamawiającego niezbędnych rekonfiguracji i reinstalacji elementów Systemu Informatycznego w przypadku reorganizacji i optymalizacji w ramach dotychczas istniejącej infrastruktury informatycznej Zamawiającego
 - i. możliwość korzystania z konsultacji telefonicznych u Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu Umowy, określonego w § 3 ust. 2
 - j. prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego Zgłoszenia i Zadania serwisowe w tym wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie informacji rejestrowanych w Systemie CHD. Rejestracja i obsługa zgłoszeń serwisowych przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez System CHD Wykonawcy zgodnie z obowiązującym regulaminem; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub poprzez e-mail, (z zastrzeżeniem niezwłocznej rejestracji zgłoszenia w Systemie CHD). W takim przypadku zgłoszenia telefonicznego można dokonać pod numerem telefonu Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy:
- lub za pomocą poczty elektronicznej na adres Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy:
- 4. Usługi serwisu, określone w ust. 3, świadczone i rozliczane będą przez Wykonawcę wg poniższych zasad:
 - a. w Dni Robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 16.00;
 - b. konsultacje i prace wykonywane za pomocą zdalnego dostępu rozliczane będą z dokładnością do 0,5 pełnej godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 0,5 godziny dla zlecenia;
 - c. prace realizowane w siedzibie Zamawiającego (wizyty) będą rozliczane z dokładnością do pełnej godziny zaokrąglając w górę, nie mniej niż 6 godzin dla zlecenia;
 - d. po uzgodnieniu z Wykonawcą Zamawiający może zlecić wykonanie prac serwisowych w Dni Robocze w godzinach pomiędzy 16.01 a 7.59. Prace te będą rozliczane jako podwojona liczba godzin serwisowych rozliczanych zgodnie z ust.. 4 lit. b
 - e. po uzgodnieniu z Wykonawcą Zamawiający może zlecić wykonanie prac serwisowych w dni ustawowo wolne, niedziele i święta. Prace te będą rozliczane jako potrojona liczba godzin serwisowych rozliczanych zgodnie z ust. . 4 lit. b
 - 5. Usługi serwisu, określone w ust. 3, świadczone będą przez Wykonawcę w zakresie nieprzekraczającym godzin. Limit przysługuje w trakcie obowiązywania Umowy. O wyczerpaniu limitu Wykonawca zobowiązany jest informować Zamawiającego.
 - 6. Limit, o którym mowa w ust. 5, obejmuje całość prac wykonanych przez Wykonawcę dla realizacji Zgłoszeń lub Zadań Serwisowych w ramach przedmiotu Umowy określonego w ust. 3, zarówno w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy, Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy jak i poprzez połączenia zdalne realizowane przez ich personel.
 - 7. Usługi serwisu mogą być świadczone również po wyczerpaniu limitu, o którym mowa w ust. 5 w oparciu o dodatkowe zamówienia usług składane na piśmie, w drodze przekazania Wykonawcy zamówienia. Do zasad świadczenia dodatkowych usług serwisowych postanowienia ust. 2 do 4 stosuje się odpowiednio.

§ 4

Procedura odbioru prac

- 1. W celu rozliczenia limitu określonego w § 3 ust. 5 Umowy, wykonanie usług serwisowych potwierdzone będzie raportem wygenerowanym w Systemie CHD, którego wzór stanowi Załącznik nr 4 do Umowy, (dalej: Raport). Raport generuje Wykonawca na podstawie zaakceptowanych przez Zamawiającego Zgłoszeń i Zadań Serwisowych. Po wygenerowaniu raport jest dostępny w Systemie CHD.
- 2. Akceptacja zrealizowanych Zgłoszeń i Zadań serwisowych w Systemie CHD potwierdzana będzie przez Zamawiającego na bieżąco nie później niż w ciągu 5 Dni Roboczych od przekazania rozwiązania do akceptacji. W przypadku braku akceptacji Zamawiający może w ciągu 5 Dni Roboczych od dnia przekazania rozwiązania wnieść reklamację w Systemie CHD. W przypadku braku akceptacji lub braku reklamacji Zgłoszenie i Zadanie Serwisowe zostanie uznane za zaakceptowane po upływie 5 Dni Roboczych od dnia przekazania rozwiązania do akceptacji.
- 3. Raport wskazany w § 4 ust.1 będzie podstawą rozliczenia usług serwisowych zawartych w § 2 ust.2

4. Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn w toku realizacji przedmiotu Umowy świadczenie usług serwisowych stanie się niemożliwe do wykonania, bądź jedna ze Stron zerwie Umowę, bądź też Umowa zostanie rozwiązana (za porozumieniem Stron bądź na skutek wypowiedzenia lub z innych przyczyn), Strony zobowiązane są niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do 2 Dni Roboczych od daty wystąpienia takiej przyczyny lub zdarzenia, sporządzić protokół stanu zaawansowania realizacji usług serwisowych.
5. W protokole stanu zaawansowania realizacji usług serwisowych, Strony określą zakres usług dotychczas wykonanych oraz — w razie potrzeby — zasady rozliczenia i wynagrodzenia za usługi wykonane i rozpoczęte, z uwzględnieniem zasad przewidzianych postanowieniami Umowy.
6. W toku realizacji usług objętych Umową Wykonawca może na żądanie Zamawiającego wykonać usługi dodatkowe, nieobjęte przedmiotem Umowy. Zasady realizacji usług dodatkowych, wysokość wynagrodzenia oraz inne istotne postanowienia, Strony określą w odrębnym zamówieniu. Do zasad odbioru usług dodatkowych postanowienia niniejszego paragrafu stosuje się odpowiednio.
7. Osobą odpowiedzialną za realizację umowy po stronie Zamawiającego jest: (stanowisko) (imię i nazwisko) Tel: e-mail
8. Osobą odpowiedzialną za realizację umowy po stronie Wykonawcy jest: Kierownik Projektu tel.: email:
9. Informacja o zmianie osób odpowiedzialnych za realizację Umowy nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga sporządzenia aneksu do Umowy. Zmiana osób odpowiedzialnych za realizację Umowy jest skuteczna od dnia, w którym Strona, której przekazano informację o zmianie, potwierdzi otrzymanie tej informacji w formie pisemnej lub mailowej.

§ 5

Zobowiązania Zamawiającego

- I. Zamawiający jest zobowiązany do:
 1. Wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację całości Umowy, dane tej osoby zostały wskazane w § 4 ust 7 oraz powiadomienia Wykonawcy o każdej zmianie tej osoby (w formie pisemnej lub elektronicznej);
 2. Wyznaczenia Administratorów Systemu CHD ze strony Zamawiającego - dane tych osób zostały wskazane Załączniku nr 2 do Umowy (Informacje o Zamawiającym) oraz powiadomienia Wykonawcy o każdej zmianie tych osób (w formie pisemnej lub elektronicznej na Załączniku nr 2);
 3. Administratorzy Systemu CHD, wyznaczeni przez Zamawiającego, mogą utworzyć w systemie konta użytkowników dla pracowników Zamawiającego i nadać odpowiednie uprawnienia w zakresie:
 - a. rejestrowania zgłoszeń dla Oprogramowania Aplikacyjnego w imieniu Zamawiającego
 - b. koordynowania zgłoszeń Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiającego. Rola koordynatora umożliwia przegląd oraz modyfikację zgłoszeń innych osób rejestrujących zgłoszenia w imieniu Zamawiającego. Koordynatorami zgłoszeń powinny być osoby będące merytorycznymi liderami w ramach obszarów, w których pracuje Oprogramowanie Aplikacyjne.
 - c. udostępniania baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego Oprogramowania Aplikacyjnego pracującego u Zamawiającego, Osobie takiej przydzielane jest imienne konto na serwerze FTP Wykonawcy.
 - d. Administrator Systemu CHD może utworzyć konta maksymalnie dla 20 użytkowników o statusie aktualny.
 4. Wykonywania niezwłocznie i w określonych interwałach czasowych czynności zaleconych przez Wykonawcę w ramach konserwacji Systemu Informatycznego, sprzętu komputerowego i oprogramowania osób trzecich, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem i wydajnością pracy Systemu Informatycznego Zamawiającego i bezpieczeństwem danych gromadzonych w Systemie Informatycznym Zamawiającego.;
 5. Bieżącego aktualizowania platform sprzętowo systemowych i Oprogramowania Bazodanowego, na których zainstalowany jest System Informatyczny zgodnie z zaleceniami producentów,
 6. Powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania nieautoryzowanych zmian w konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego (zgodnie z art. 74 ust. 4 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych) lub sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest Oprogramowanie Aplikacyjne objęte niniejszą Umową, w tym Zamawiający zobowiązuje się także do powstrzymania się od samodzielnego dokonywania nieautoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji zawartości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego; w przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego lub sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być

wykonywane za uprzednią wyraźną zgodą Wykonawcy lub przez Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy.

7. Dostarczenia na wniosek Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, o którym mowa w § 3 ust. 2 Umowy, wskazanych fragmentów lub całości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy poza siedzibą Zamawiającego, przy zachowaniu poniższej procedury:
 - a. uprawniony pracownik Zamawiającego przekaze bazę danych Wykonawcy, poprzez jej skopiowanie na serwer FTPS o adresie podanym przez Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, w pliku archiwum (np. w formacie zip) zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym uwzględniającym co najmniej jedną dużą lub małą litera alfabetu, minimum 1 znak specjalny i minimum 1 cyfrę). Hasło do pliku archiwum zawierającego bazę danych będzie przekazywane SMS'em osobie ze Strony Wykonawcy /Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, która wniosowała o udostępnienie bazy danych. Zaszifrowany plik archiwum z bazą danych będzie skopiowany przez pracownika Zamawiającego do katalogu domowego Zamawiającego na wskazanym wyżej serwerze FTPS, skąd będzie go mógł pobrać pracownik Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, wnioskujący o udostępnienie bazy danych.
 - b. osoby upoważnione przez Wykonawcę do przetwarzania danych osobowych, w tym upoważnieni przez Wykonawcę pracownicy Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, mogą wnioskować o udostępnienie bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego przy użyciu indywidualnego konta na serwerze FTPS;
 - c. osoby mogące udostępniać bazę danych ze Strony Zamawiającego, przy użyciu indywidualnego konta na serwerze FTPS, o którym mowa powyżej wskazuje Administrator Systemu CHD zgodnie z § 5 pkt. I.3;
 - d. dostęp do serwerów FTPS wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Każdy użytkownik zarówno ze strony Zamawiającego, Wykonawcy jak i Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, chcący skorzystać z zasobów serwera i mając do tego uprawnienie: nadane przez Administratora Systemu CHD, nadane Wykonawcy lub Autoryzowanemu Przedstawicielowi Serwisowemu Wykonawcy, będzie zobowiązany do posiadania własnego identyfikatora;
8. Delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych niniejszą Umową;
9. Zapewnienia, aby Oprogramowanie Aplikacyjne, zainstalowane u Zamawiającego, wymienione w Załączniku nr 1 było używane wyłącznie przez użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;
10. Dokonywania prawidłowo zakwalifikowanych zgłoszeń, w tym zakwalifikowanych zgodnie z przyjętymi w Umowie definicjami zgłoszeń ewentualnych błędów, zgodnie z procedurą przewidzianą niniejszą Umową. Zgłoszenia mogą być dokonywane do wersji Oprogramowania Aplikacyjnego opublikowanej nie wcześniej niż 120 dni kalendarzowych od dnia rejestracji zgłoszenia w Systemie CHD
11. Dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Oprogramowania Aplikacyjnego, o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności Zamawiającego oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług w zakresie Umowy, z odpowiednim wyprzedzeniem;
12. Przekazywania na bieżąco Wykonawcy wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji Umowy, w tym obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, Organ Założycielski, inne);
13. Zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;
14. Udostępnienia Wykonawcy sprzętu komputerowego i Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiającego lub oprogramowania osób trzecich w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych w § 3 Umowy;
15. zapewnienia pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia usług określonych w § 3 Umowy, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP, jeżeli świadczenie usług odbywa się w siedzibie Zamawiającego;
16. zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, objętego usługami określonymi w § 3 Umowy, o ile to będzie konieczne. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 3.

17. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową.

§ 6

Płatności

1. Za realizację przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 1,2 Zamawiający zapłaci Wykonawcy łączne wynagrodzenie, za cały okres obowiązywania Umowy, w wysokości: zł netto, powiększone o obowiązujący podatek VAT, tj. na dzień podpisania Umowy zł brutto, zgodnie z kalkulacją cenową, stanowiącą Załącznik nr 1 do Umowy.
2. Usługi określone w § 2 ust. 1,2 Umowy rozliczane będą w miesięcznych okresach rozliczeniowych rozumianych jako miesiące kalendarzowe.
3. Wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu Umowy:
 - a) wskazanego w § 2 ust. 1 w wysokości «cena_mies_netto»zł netto, powiększone o podatek VAT wg stawki obowiązującej w dniu wykonania usługi, łącznie «cena_mies_brutto» zł brutto miesięcznie, będzie płatne na podstawie faktury VAT wystawionej w terminie i na zasadach określonych w przepisach prawa obowiązujących w dniu wykonania usługi. Szczegółowa specyfikacja wynagrodzenia w odniesieniu do poszczególnych modułów składających się na Oprogramowanie aplikacyjne została określona w Załączniku nr 1.
 - b) wskazanego w § 2 ust. 2 rozliczane będzie wyłącznie za prace faktycznie wykonane, przy przyjęciu rozliczenia roboczogodziny i stawki «cena_mies_netto»zł netto za roboczogodzinę («cena_mies_brutto» zł brutto). Płatność zostanie rozliczona na podstawie odpowiedniej faktury VAT.
4. Faktura za dany okres rozliczeniowy zostanie wystawiona po zakończeniu danego okresu rozliczeniowego.
5. Płatność nastąpi przelewem w terminie dni od daty wystawienia faktury VAT, na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
6. Jeśli rachunek wskazany na fakturze nie jest rachunkiem ujawnionym na tzw. białej liście podatników VAT, Zamawiający nie ponosi jakichkolwiek skutków niedokonania płatności do czasu zaktualizowania przez Wykonawcę danych rachunku w tym wykazie podatników VAT.
7. Faktury będą przysyłane w formie elektronicznej na adres e-mail Zamawiającego faktury@szpitaltoszek.pl bądź za pośrednictwem poczty na adres: SP ZOZ Szpital Psychiatryczny, ul. Gliwicka 5, 44-180 Toszek.
8. W przypadku niedoręczenia faktury pod właściwy adres bądź doręczenia faktury niekompletnej lub nieprawidłowej, termin zapłaty rozpocznie bieg od dnia usunięcia nieprawidłowości.
9. Zamawiający będzie przyjmował ustrukturyzowane faktury elektroniczne zgodnie z ustawą z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz.U. z 2018 r. poz. 2191). W takim przypadku obowiązuje następujący adres Zamawiającego dla doręczania faktur: <https://www.brokerinfinite.efaktura.gov.pl>
10. Płatności za przedmiot umowy będą realizowane z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a-108f ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług.
11. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. W przypadku gdy objęte § 2 ust. 1 Umowy usługi będą wykonywane przez niepełny okres rozliczeniowy, wynagrodzenie za ten miesiąc będzie należne w wysokości proporcjonalnej do liczby dni kalendarzowych, przez które Umowa była realizowana w danym okresie rozliczeniowym.
13. Za realizację przedmiotu Umowy określonego w § 2 ust. 3 Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie, na podstawie zamówień złożonych przez Zamawiającego, na zasadach określonych w Umowie, przy czym sumaryczna wysokość, zamówionych usług nie przekroczy kwoty: wskazanej w § 6 ust.9, powiększonej o obowiązujący podatek VAT, zgodnie z kalkulacją cenową, zamówień przygotowanych zgodnie z postanowieniami Umowy.
14. Usługi objęte § 2 ust. 3, Umowy będą rozliczane zgodnie z terminami i zasadami określonymi w poszczególnych zamówieniach.
15. Wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, wskazanego w § 2 ust. 3, w wysokości do: netto, powiększone o podatek VAT wg stawki obowiązującej w dniu wykonania usługi, łącznie do brutto, będzie płatne na podstawie faktury VAT wystawionej w terminie i na zasadach określonych w przepisach prawa obowiązujących w dniu wykonania usługi. Płatność nastąpi przelewem w terminie dni od daty wystawienia faktury VAT, na rachunek bankowy wskazany

na fakturze. Szczegółowa specyfikacja wynagrodzenia będzie określana w zamówieniach składanych przez Zamawiającego zgodnie z postanowieniami Umowy.

16. W przypadku niezapłacenia przez Zamawiającego wynagrodzenia, określonego w Umowie, w ustalonym terminie Wykonawca naliczy odsetki za opóźnienie w wysokości ustawowej.
17. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez swojego podpisu.
18. W przypadku braku płatności przez Zamawiającego przez okres dłuższy niż 2 miesiące, Wykonawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy z winy Zamawiającego lub wstrzymania części zobowiązań wynikających z Umowy (tj. dostęp do Systemu CHD Wykonawcy oraz dostęp do serwera ftp: <https://dwftp.gliwice.assec.pl>) do czasu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych należności, z zachowaniem przez Wykonawcę prawa do pełnego wynagrodzenia. Ewentualne wstrzymanie wykonywania Umowy nastąpi poprzez pisemne powiadomienie Zamawiającego i nie spowoduje dla Wykonawcy żadnych negatywnych konsekwencji prawnych.
19. Zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) w trakcie obowiązywania Umowy, w odniesieniu do usług przewidzianych Umową, skutkuje, z dniem wejścia w życie nowej stawki VAT, zmianą wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy oraz zmianą kalkulacji cenowej stanowiącej Załącznik nr 1 do Umowy w zakresie stawki VAT i nie stanowi zmiany Umowy, oraz nie wymaga aneksu do Umowy.
20. Wykonawca oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy.

§ 7

WALORYZACJA UMOWY POWYŻEJ 6 MIESIĘCY

1. Zamawiający przewiduje, w drodze aneksu, możliwość dokonywania waloryzacji cen jednostkowych określonych w załączniku do umowy w przypadku wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych powyżej określonego poziomu związanych z realizacją zamówienia, z tym zastrzeżeniem, że:
 - a) Pierwsza waloryzacja cen jednostkowych towarów może być dokonana nie wcześniej, niż po upływie 3 miesięcy od dnia zawarcia umowy i dotyczy wynagrodzenia za część niewykonaną umowy tj. dostaw niezamówionych przez Zamawiającego. Przez termin dokonania waloryzacji rozumie się datę, od której Strony stosują nowe ceny wskazanym w aneksie do Umowy.
 - b) Warunkiem zastosowania waloryzacji będzie wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych („wskaźnik inflacji”) w stosunku do poziomu tych cen dla miesiąca, w którym zawarta została umowa, o co najmniej 1,5 %, wzrost ten musi zostać przez Wykonawcę udowodniony poprzez przedstawienie odpowiednich danych i wskaźników publikowanych przez GUS,
 - c) Waloryzacja dokonana będzie w ten sposób, że ceny jednostkowe zostaną podwyższone o wartość stanowiącą iloczyn ceny oraz wskaźnika wzrostu cen towarów i usług określonego w pkt. b. [Wal. Cen. Towaru = Początkowa + (Początkowa x wskaźnik wzrost cen towarów i usług konsumpcyjnych)]
 - d) Kolejne waloryzacje mogą być dokonywane nie wcześniej, niż po upływie kolejnych 3 miesięcy od daty ostatniej waloryzacji tj. daty od której stosowane były zmienione ceny) pod warunkiem spełnienia przesłanek wskazanych w pkt. a – c i dotyczyć będzie wynagrodzenia dostaw niewykonanych.
 - e) Maksymalna wartość podwyższenia wynagrodzenia, jaką dopuszcza Zamawiający w związku ze waloryzacją, o której mowa w niniejszym ustępie, to łącznie **14,1 %** w stosunku do cen jednostkowych towarów określonych w Załączniku nr 3 do umowy.
 - f) Zmiana wynagrodzenia w związku ze zmianami wskaźnika inflacji może polegać zarówno na jego wzroście jak i obniżeniu; postanowienia niniejszego ustępu stosuje się w przypadku obniżki odpowiednio.
2. Wykonawca, który w toku wykonywania niniejszej umowy, realizuje ją przy udziale podwykonawcy i który uzyskał waloryzację wynagrodzenia poprzez jego zwiększenie na zasadach wskazanych w ust. 1 punkt a – f zobowiązany jest do podwyższenia wynagrodzenia wypłacanego swojemu podwykonawcy o taki sam poziom zmiany cen, jaki wynika z aneksu do umowy z Zamawiającym, w terminie 30 dni od dnia podpisania aneksu do umowy, na mocy którego zostało zwaloryzowane wynagrodzenie Wykonawcy, jeżeli
 - a) przedmiotem ich umowy są usługi lub dostawy oraz
 - b) okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy
3. W terminie 14 dni od upływu terminu wskazanego w ust. 2 Wykonawca zobowiązany jest przedłożyć Zamawiającemu oświadczenie podwykonawcy w przedmiocie dokonanej waloryzacji wynagrodzenia, w szczególności o wysokości waloryzacji, terminie, od którego nastąpi zmiana wynagrodzenia podwykonawcy lub oświadczenie Wykonawcy o braku przesłanek obowiązku waloryzacji

wynagrodzenia podwykonawcy, określonych w art. 439 ust. 5 ustawy – Prawo zamówień publicznych i w niniejszej Umowie. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w kwocie 300 zł brutto za każdy dzień zwłoki w dostarczeniu oświadczenia, o którym mowa w zdaniu pierwszym.

§ 8

KLAUZULA WALORYZACYJNA POWYŻEJ 12 MIESIĘCY

1. W przypadku gdy w okresie obowiązywania niniejszej Umowy nastąpi zmiana:
 - 1) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie właściwych przepisów;
 - 2) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne;
 - 3) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowychoraz gdy zmiana ta lub zmiany będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę – zastosowanie mają zasady wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy, określone w postanowieniach ust. 2–9.
2. Zmiana wysokości wynagrodzenia wymaga zmiany umowy w drodze pisemnego aneksu, pod rygorem nieważności
3. Wykonawca może zwrócić się Zamawiającego z pisemnym wnioskiem o przeprowadzenie negocjacji w sprawie odpowiedniej zmiany cen jednostkowych w terminie od dnia opublikowania przepisów dokonujących zmiany, o których mowa w ust. 1, do 30 dni od dnia ich wejścia w życie. Wniosek powinien zawierać propozycję zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia wraz z jej uzasadnieniem oraz dokumenty niezbędne do oceny przez Zamawiającego, czy zmiany, o których mowa w ust. 1, mają lub będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę oraz w jakim stopniu zmiany tych kosztów uzasadniają zmianę wysokości wynagrodzenia Wykonawcy określonego w niniejszej Umowie, a w szczególności:
 - 1) przyjęte przez Wykonawcę zasady kalkulacji wysokości kosztów wykonania Umowy oraz założenia, co do wysokości dotychczasowych oraz przyszłych kosztów wykonania Umowy, wraz z dokumentami potwierdzającymi prawidłowość przyjętych założeń – takimi jak umowy o pracę lub dokumenty potwierdzające zgłoszenie pracowników do ubezpieczeń,
 - 2) wykazanie wpływu zmian, o których mowa w ust. 1, na wysokość kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę,
 - 3) szczegółową kalkulację proponowanej zmienionej wysokości wynagrodzenia Wykonawcy oraz wykazanie adekwatności propozycji do zmiany wysokości kosztów wykonania Umowy przez Wykonawcę
4. W terminie 14 dni od otrzymania wniosku, o którym mowa w ust. 3, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o jego uzupełnienie przez przekazanie dodatkowych wyjaśnień, informacji lub dokumentów (oryginałów do wglądu lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałami).
5. Zamawiający zajmie pisemne stanowisko wobec wniosku Wykonawcy w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania kompletnego – w jego ocenie – wniosku. Za dzień przekazania stanowiska uznaje się dzień jego wysłania na adres właściwy dla doręczeń pism dla Wykonawcy.
6. W przypadku uwzględnienia wniosku Wykonawcy przez Zamawiającego, Strony podejmą działania w celu uzgodnienia treści aneksu do Umowy oraz jego podpisania. Zmiana wysokości wynagrodzenia Wykonawcy dotyczyć będzie części przedmiotu niniejszej Umowy, wykonanego po dniu zawarcia pisemnego aneksu do Umowy.
7. Zamawiający może przekazać Wykonawcy pisemny wniosek o dokonanie zmiany Umowy, w przypadku wydania przepisów wprowadzających zmiany, o których mowa w ust. 1. Wniosek powinien zawierać co najmniej propozycję zmiany Umowy w zakresie wysokości wynagrodzenia oraz powołanie zmian przepisów.
8. Przed przekazaniem wniosku, o którym mowa w ust. 7, Zamawiający może zwrócić się do Wykonawcy o udzielenie informacji lub przekazanie wyjaśnień lub dokumentów (oryginałów do wglądu lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałem) niezbędnych do oceny przez Zamawiającego, czy zmiany, o których mowa w ust. 1, mają lub będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę oraz w jakim stopniu zmiany tych kosztów uzasadniają zmianę wysokości wynagrodzenia. Rodzaj i zakres tych informacji określi Zamawiający. Postanowienia ust. 4–6 stosuje się odpowiednio, z tym że Wykonawca jest zobowiązany w każdym przypadku do zajęcia pisemnego stanowiska w terminie 1 miesiąca od dnia otrzymania wniosku od Zamawiającego.
9. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę postanowień ust. 8, Zamawiający jest uprawniony do wypowiedzenia niniejszej Umowy, z zachowaniem 1- miesięcznego okresu wypowiedzenia.

§ 9

Okres obowiązywania Umowy

Niniejsza Umowa została zawarta na czas określony 17 miesięcy odr. dor.

§ 10

Odpowiedzialność Wykonawcy

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść i integralność (zawartość) danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
 - b) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego;
 - c) korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby nieupoważnione;
 - d) skutki dokonywania modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
 - e) skutki udostępnienia hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług;
 - f) skutki wadliwego działania sieci telekomunikacyjnej;
 - g) nieprawidłowe działanie lub brak działania Oprogramowania Aplikacyjnego spowodowane nieprawidłowym działaniem lub brakiem działania oprogramowania osób trzecich, w tym komunikującego się z Oprogramowaniem Aplikacyjnym;
 - h) skutki nieautoryzowanej przez Wykonawcę ingerencji Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego lub dane przechowywane w bazie danych Oprogramowania Aplikacyjnego;
 - i) wadliwe działanie Oprogramowania Aplikacyjnego wynikające z niewystarczających właściwości i konfiguracji serwerów sieciowych, serwerów baz danych i stacji roboczych, oraz pozostałych elementów Systemu Informatycznego
2. Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, ogranicza się do rzeczywistej straty Zamawiającego, bez utraconych korzyści, z jednoczesnym ograniczeniem do równowartości 20% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie Umowy.
3. Strony oświadczają, że wszelka odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne na podstawie art. 55 ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. z 2022 poz. 2509), jak i na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego, ulega wyłączeniu.

§ 11

Kary umowne

1. W przypadku przekroczenia terminu usunięcia błędu określonego w § 3 ust. 1a pkt. i oraz ii Umowy Zamawiający może żądać od Wykonawcy zapłaty kary umownej w wysokości 0,1 % wynagrodzenia miesięcznego netto, o którym mowa w § 6 ust. 3), za każdy pełny dzień zwłoki, jednak nie więcej niż 10% wynagrodzenia miesięcznego (wskazanego w § 6 ust. 3) za każdy przypadek, przy czym łączna wartość kar umownych w okresie obowiązywania Umowy nie może przekroczyć 20% wynagrodzenia łącznego netto określonego w § 6 ust.1 Umowy.
2. Naliczenie kary umownej, o której mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu może rozpocząć się w terminie do 90 dni od daty zaistnienia przyczyn, stanowiących podstawę ich naliczenia. Po upływie tego terminu prawo do naliczenia kary, w oparciu o przyczyny stanowiące podstawę ich naliczenia, wygasa.

§ 12

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. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
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. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 180 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
4. Okres występowania Siły Wyższej i jej następstw powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.

§ 13

Ochrona Danych Osobowych

1. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 ust. 7 RODO tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 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. Urz. UE L 119, s. 1) lub jest uprawniony, na mocy art. 28 ust. 2 RODO do dalszego powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Wykonawca oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikające z RODO.
3. Na warunkach określonych w niniejszym paragrafie Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie (w rozumieniu, jakie nadaje przetwarzaniu art. 4 pkt 2 RODO) danych osobowych, których przetwarzanie jest niezbędne do należytego zrealizowania Umowy.
4. Pod pojęciami „dane osobowe” lub „dane” użytymi w Umowie, Strony rozumieją dane osobowe zdefiniowane w art. 4 pkt 1 RODO, których rodzaj i zakres zostały wskazane w Umowie.
5. Wykonawca zobowiązuje się, uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, do wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych tak, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku w szczególności zobowiązuje się do stosowania zabezpieczeń wskazanych w Załączniku nr 6
6. Dostęp do danych osobowych przydzielany jest w oparciu o zasadę minimalnych koniecznych uprawnień tj. tylko uprawnień niezbędnych do wykonania czynności określonych w Umowie.
7. Przetwarzanie będzie wykonywane w okresie realizacji przedmiotu Umowy, z uwzględnieniem pozostałych postanowień niniejszego paragrafu dotyczących obowiązków i uprawnień Stron.
8. Charakter i cel przetwarzania wynikają z przedmiotu Umowy w szczególności celem przetwarzania jest świadczenie usług nadzoru autorskiego i usług serwisowych o których mowa w Umowie.
9. Wykonawca przetwarza dane wyłącznie zgodnie z udokumentowanymi poleceniami lub instrukcjami Zamawiającego, przy czym Strony uzgadniają, że za udokumentowane polecenia uznaje się zadania i czynności zlecane do wykonania Wykonawcy na potrzeby realizacji Umowy.
10. Wykonawca będzie prowadził rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, zawierający informacje wskazane w art. 30 RODO i na zasadach tam określonych.
11. Przetwarzanie obejmować będzie rodzaje danych osobowych wskazane poniżej:
 - 1) Dane identyfikacyjne,
 - 2) Dane adresowe,
 - 3) Dane dot. stanu zdrowia,
 - 4) Dane genetyczne
 - 5) Dane kontaktowe,
 - 6) Numery identyfikacyjne,
 - 7) Informacje związane z realizowanymi zadaniami Zamawiającego w szczególności informacje opisujące relacje Zamawiającego z Pacjentami; Pracownikiem Zamawiającego.
12. Przetwarzanie danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
 - 1) Pracownicy i personel medyczny świadczący usługi dla Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzi oni w interakcje społeczne
 - 2) Pacjenci Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzi oni w interakcje społeczne
 - 3) Kontrahenci Zamawiającego
13. Wykonawca może powierzyć konkretne operacje przetwarzania danych („podpowierzenie”) w drodze pisemnej umowy dalszego przetwarzania („Umowa podpowierzenia”) w imieniu Zamawiającego innemu

przetwarzającemu, w szczególności Podwykonawcy, o którym mowa w § 3 ust. 2 Umowy („Inny Podmiot Przetwarzający”), który zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą, pod warunkiem uprzedniej akceptacji Innego Podmiotu Przetwarzającego przez Zamawiającego lub braku sprzeciwu Zamawiającego, który to sprzeciw Zamawiający może wyrazić w terminie 7 dni od dnia otrzymania stosownej informacji od Wykonawcy. Strony przyjmują, iż wskazane w niniejszym punkcie Inne Podmioty Przetwarzające są podmiotami, którym Wykonawca może powierzyć dalsze przetwarzanie danych osobowych i uzyskanie dodatkowej zgody Zamawiającego, o której mowa powyżej nie jest wymagane. Strony zgodnie postanawiają, że osoby fizyczne współpracujące z Wykonawcą na podstawie umów cywilno-prawnych są traktowane jak personel Wykonawcy i nie stanowią Dalszych Przetwarzających w rozumieniu Umowy. To samo dotyczy personelu Innego Podmiotu Przetwarzającego, o ile podmiot ten został zaakceptowany przez Zamawiającego.

14. Wykonawca realizując zadania wynikające z Umowy w miarę możliwości udzieli pomocy Zamawiającemu w zakresie:
 - a) realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,
 - b) zapewnienia realizacji obowiązków wynikających z art. 32–36 RODO.
15. Wykonawca bezzwłocznie - nie później jednak niż w ciągu 48 godzin od jego wystąpienia - zgłosi na adres e-mail: lub Zamawiającemu każde naruszenie danych osobowych powierzonych niniejszą Umową którego będzie uczestnikiem.
16. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania danych osobowych niezwłocznie zwróci powierzone mu dane lub dokona ich zniszczenia – adekwatnie do ustaleń z Zamawiającym. Czynności zwrotu, zniszczenia każdorazowo winny zostać potwierdzane odpowiednio przez Strony.
17. Wykonawca udostępni Zamawiającemu informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w artykule 28 RODO oraz umożliwi Zamawiającemu przeprowadzenie audytów w odniesieniu do danych przetwarzanych przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy.
18. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do pozyskania zanonimizowanych informacji w zakresie:
 - a) sposobu użytkowania systemu przez użytkowników,
 - b) danych medycznych opisujących proces leczenia pacjentów,
 - c) danych statystycznych w tym danych związanych z obsługą procesu leczenia.
19. Anonimizacja to proces polegający na usuwaniu przez moduł Oprogramowania Aplikacyjnego Wykonawcy informacji umożliwiających zidentyfikowanie konkretnej osoby. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za właściwe przeprowadzenie procesu oraz gwarantuje, że informacje, o których mowa w ust.19 będą zanonimizowane przed ich wysłaniem.
20. Zamawiający wyraża zgodę na przeprowadzenie procesu anonimizacji i wysłanie anonimizowanych informacji do Wykonawcy. Zamawiającemu, jako administratorowi w rozumieniu art 4 ust. 7 lub jako podmiotowi uprawnionemu, na mocy art. 28 ust. 2 RODO przysługuje prawo kontroli, polegające na możliwości sprawdzenia czy przesyłane do Wykonawcy dane nie noszą znamion informacji osobowych (umożliwiających zidentyfikowanie konkretnej osoby).
21. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie aby informacje o których mowa w ust. 19 powyżej nie zostały przekazane podmiotom trzecim w postaci umożliwiającej identyfikację źródła ich pochodzenia.
22. Wykonawca oświadcza, że pozyskane anonimizowane informacje będą wykorzystywane wyłącznie w celu doskonalenia niezawodności i funkcjonalności rozwiązań Wykonawcy.
23. Wykonawca oświadcza, że przed rozpoczęciem pozyskiwania zanonimizowanych informacji poinformuje Zamawiającego o planowanej dacie rozpoczęcia pozyskiwania informacji.
24. Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i mogą być przekazane - na podstawie standardowych klauzul ochrony danych - do państwa trzeciego w związku z korzystaniem przez Wykonawcę z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft. Stosowane przez Microsoft standardowe klauzule umowne zgodne z wzorcami zatwierdzonymi przez Komisję Europejską, dostępne są pod adresem: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> w części Product Terms.
25. Wskazane w paragrafie 11 zasady ochrony i przetwarzania danych osobowych będą miały zastosowanie także do zamówień dodatkowych składanych przez Zamawiającego na podstawie § 2 niniejszej Umowy.
26. Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie Danych osobowych przez Microsoft i przedstawicieli Microsoft, jeśli to konieczne w związku z realizacją Umowy Microsoft Products and Services Agreement jaką zawarł Wykonawca w ramach usług O365, z których na co dzień korzysta Wykonawca. Tym samym o

ile dotyczy Zamawiający uzyska wszelkie wymagane zgody osób trzecich zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi prywatności i ochrony Danych.

§ 14

Poufność

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:
 - a. informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji Umowy;
 - b. oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
 - c. informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 2022 poz. 1233 z późn. zm.);
 - d. innych informacji prawnie chronionych;
które to informacje uzyskają w trakcie lub w związku z realizacją 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.
2. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym paragrafie.
3. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania Aplikacyjnego, z wyłączeniem dokumentacji zewnętrznych interfejsów wymiany danych.
4. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
5. Zamawiający oświadcza, że spełni w imieniu Wykonawcy – w zakresie udostępnionych Danych osobowych - obowiązek informacyjny Wykonawcy, o którym mowa w art. 14 RODO – wobec osób i reprezentantów, którymi Zamawiający posługuje się przy zawarciu Umowy, realizacji postanowień Umowy. Przedmiotowy obowiązek będzie wypełniany także względem każdej nowej osoby i reprezentanta, którego dane są lub mają być przekazane Wykonawcy. Obowiązek jest realizowany w oparciu o wzór klauzuli, stanowiącej Załącznik nr 5 do Umowy.

§ 15

Etyka

1. Wykonawca świadczy usługi w sposób rzetelny i etyczny oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, zapewniając bezpieczeństwo i higienę pracy, a także dbając o środowisko naturalne. Wykonawca wymaga i oczekuje, żeby każdy jego kontrahent prowadząc działalność kierował się takimi samymi zasadami i wartościami.

§ 16

Prawa autorskie

1. Wykonawca oświadcza, że posiada autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Aplikacyjnego, którego dotyczy niniejsza Umowa oraz posiada prawo do czerpania wynagrodzenia za korzystanie z niego przez osoby trzecie.
2. Oprogramowanie Aplikacyjne, którego dotyczy niniejsza Umowa jest chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2022 r. poz. 2509 z późn. zm.). Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tych praw niezależnie od powstałych okoliczności.
3. Zasady korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego reguluje odrębna umowa licencyjna.

§ 17

Zmiany Umowy

1. Zmiany postanowień Umowy mogą nastąpić w przypadkach określonych w ustawie Pzp, a w szczególności w następujących sytuacjach:
 - 1) zmiany sposobu fakturowania ze względu na zmiany organizacyjne u Zamawiającego,
 - 2) wystąpienia zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w zakresie mającym istotny wpływ na realizację przedmiotu Umowy;
 - 3) wystąpienia siły wyższej, która uniemożliwi wykonywanie Umowy zgodnie z jej postanowieniami. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy (z wyłączeniem epidemii Covid – 19);
2. zmian w Umowie w przypadku nabycia przez Zamawiającego licencji na korzystanie z dodatkowych modułów Oprogramowania Aplikacyjnego, zmianie może ulec zakres modułów wskazanych w Umowie oraz wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy
3. Niezależnie od postanowień ust. 1, zmiana Umowy może zostać dokonana w sytuacjach przewidzianych w Ustawie.
4. Zmiany i uzupełnienia do umowy, o których mowa w ust. 1, wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. Wynagrodzenie określone w § 2 ust 1 może ulec waloryzacji w czasie trwania umowy tylko zgodnie z zapisem § 16 niniejszej umowy.
6. Zamawiający gwarantuje Wykonawcy realizację usług o wartości nie mniejszej niż 100% wartości wskazanej w § 2 ust. 1 Umowy. Z tytułu zmniejszenia ilości świadczonych usług Wykonawcy nie przysługują żadne roszczenia.

§ 18

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem Umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień, w ramach uzgodnień obu Stron.
2. W trakcie trwania Umowy Strony zobowiązują się do rozwiązywania wszelkich zaistniałych problemów i nieprzewidzianych sytuacji zgodnie z zasadami dobrej współpracy, przy uwzględnieniu interesów prawnych i ekonomicznych każdej ze Stron oraz mając na uwadze realizację celu Umowy.
3. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu w terminie 21 dni, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Wykonawcy.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy RODO oraz prawa polskiego.
5. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron. W przypadku złożenia przez Strony oświadczeń woli w postaci elektronicznej opatrzonej bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu, Umowa będzie sporządzona w jednym egzemplarzu udostępnionym elektronicznie.
6. Integralną część Umowy stanowią załączniki nr od 1 do 6.

Spis załączników:

Załącznik nr 1 – Kalkulacja finansowa

Załącznik nr 2 – Informacje o Zamawiającym i osoby upoważnione do reprezentowania Zamawiającego

Załącznik nr 3 – Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów

Załącznik nr 4 – Raport zbiorczy prac serwisowych zrealizowanych na rzecz Zamawiającego

Załącznik nr 5 – Klauzula informacyjna dla osób wskazanych do kontaktu w celu realizacji Umowy

Załącznik nr 6 - Lista głównych rozwiązań technicznych i organizacyjnych, zapewniających bezpieczne i prawidłowe wykonywanie czynności oraz ochronę techniczną tajemnicy prawnie chronionej, w szczególności ochronę danych osobowych i tajemnicy bankowej

Zamawiający:

Wykonawca:

**Załącznik nr 1 do Umowy nr .../...../
Kalkulacja finansowa**

Nadzór autorski

Lp.	Nazwa modułu/funkcjonalności IM/AMMS lub innego - zgodnie z Listą Cenową	Typ Licencjonowania	L. miesiące	Liczba licencji	Wartość netto [PLN]	Wartość brutto [PLN]	Wartość płatności miesięczna netto [PLN]	Wartość płatności miesięczna brutto [PLN]
1								
2								
	Total							

Usługi serwisowe

Lp.	Wyszczególnienie usług	Zakres	Wytwórca usług	Cena jednostkowa netto [PLN]	Liczba	Wartość netto [PLN]	Wartość brutto [PLN]	Wartość płatności miesięczna netto [PLN]	Wartość płatności miesięczna brutto [PLN]
1									
2									
	Total								

Prace programistyczne

Lp.	Wyszczególnienie usług	Cena jednostkowa netto [PLN]	Liczba	Wartość netto [PLN]	Wartość brutto [PLN]
1	Prace programistyczne/modyfikacje	300,00	1	300,00	
	Total				

Załącznik nr 2 do Umowy nr .../...../

Informacje o Zamawiającym

Dane Zamawiającego:

	Dane zarejestrowane:	Dane poprawne (korekta)
Nazwa jednostki:		
Adres:		
Główny adres e-mail Zamawiającego*:		
Akceptacja dostarczania informacji dotyczących pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego na w/w adres e-mail (TAK/NIE):		
Nr telefonu:		
Nr faksu:		
NIP		
REGON		
Wpis do KRS prowadzonego przez:		
KRS		
Adres WWW:		
Identyfikator Zamawiającego w Systemie CHD: (przydziela administrator Systemu CHD)		

Osoby upoważnione do administrowania użytkownikami CHD ze Strony Zamawiającego i/lub osoby upoważnione do reprezentowania Zamawiającego przy zawieraniu umów handlowych oraz umów powierzenia przetwarzania danych osobowych związanych z nabywaniem produktów Wykonawcy zgodnie z § 5 ust.. II.1.:

TYTUL	IMIONA	NAZWISKO	STANOWISKO	TELEFON KOM.	E_MAIL	REPREZ_I_ODO	ADM_CHD	KOD_OSOBY

Legenda:

e-mail -indywidualny służbowy adres pracownika,

Reprez_I_ODO- osoba uprawniona do reprezentowania Zamawiającego przy zawieraniu umów handlowych i umów powierzenia przetwarzania danych osobowych (wartości: TAK/NIE),

Adm_CHD- osoba uprawniona do administrowania w imieniu Zamawiającego użytkownikami CHD uprawnionymi do rejestrowania i obsługi zgłoszeń, koordynowania obsługi zgłoszeń i udostępniania baz danych dla systemów dostarczanych przez Wykonawcę (wartości: TAK/NIE),

Kod_Osoby - identyfikator przydzielany przez administratora Systemu CHD po stronie Wykonawcy – przydziela Wykonawca.

Uwaga ! Ważne !

Bardzo prosimy o podanie indywidualnych służbowych adresów e-mail dla każdego pracownika zaangażowanego w przesyłanie zgłoszeń.

Maksymalnie można wskazać 2 osoby REPREZ_I_ODO.

Maksymalnie można wskazać 2 osoby ADM_CHD.

W przypadku zmian na liście osób upoważnionych do reprezentowania Zamawiającego i/lub osób upoważnionych REPREZ_i_ODO oraz ADM_CHD, Zamawiający ma obowiązek poinformować Wykonawcę poprzez przesłanie zaktualizowanego załącznika nr 2.

Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie podanego powyżej Głównego adresu e-mail Zamawiającego przez Asseco Poland Spółka Akcyjna z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Olchowej 14, 35-322 Rzeszów w celach marketingowych, w tym również w celu marketingu bezpośredniego oraz na doręczanie korespondencji za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Powyższa zgoda może być wycofana przez Zamawiającego w każdym czasie, w sposób wolny od opłat.

Zamawiający:

Wykonawca:

**Załącznik nr 3 do Umowy nr .../...../
Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów**

Niniejszy załącznik ustala zasady udzielenia Wykonawcy zdalnego dostępu do zasobów sieci teleinformatycznej Zamawiającego w celu umożliwienia Wykonawcy realizacji jego zobowiązań wynikających z Umowy.

§ 1. Udostępnienie

1. W celu realizacji usług, o których mowa w § 2 Umowy, zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy przez Zamawiającego niezwłocznie na wezwanie Wykonawcy w terminie szczegółowo uzgodnionym przez Strony.
2. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
3. Zamawiający zapewni sprawne działanie zdalnego dostępu.

§ 2. Zasady korzystania

1. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
 - a. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy;
 - b. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji Umowy;
2. Wykonawca może wnioskować o dane logowania tylko i wyłącznie dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, powierzonych do przetwarzania na potrzeby należytej realizacji Umowy.
3. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż osoby wskazane do realizacji Umowy.
4. Zdalny dostęp udostępnia się do realizacji usług wynikających z Umowy.

§ 3. Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu

1. Zamawiający zapewni jeden z czterech rodzajów połączeń:
 - a. VPN - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
 - b. Udostępnienie terminala - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
 - c. Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych.
 - d. Udostępnienie dostępu poprzez aplikację Team Viewer.
2. Na wezwanie Wykonawcy, Zamawiający przekaże, osobie realizującej wynikające z zapisów Umowy prace, identyfikator użytkownika (login) wraz z innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Hasło zostanie przekazane bezpiecznym kanałem ustalonym przez strony. Użytkownicy po stronie Wykonawcy zobowiązują się do nie udostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji Umowy.
3. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane na indywidualne konta e-mail. Tą samą drogą dostarczone zostanie również oprogramowanie Klienta VPN lub klienta terminalowego. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach użytkowników staraniem Wykonawcy. Parametry logowania mogą być także przekazane poprzez system CHD

Data

Załącznik nr 4 do Umowy nr .../...../...

**Raport zbiorczy nr z prac serwisowych
zrealizowanych na rzecz Zamawiającego w miesiącu**

Zamawiający:

Wykonawca:

1. Prace wykonane, przedstawione do rozliczenia na podstawie Umowy nr z dnia zrealizowane w zakresie:

Lp ·	Nr Zgłoszenia /Zadania	Data zgłoszenia / zadania	Zgłaszający	Data realizacji	Moduł	Opis zgłoszenia / zadania	Konsultant realizujący	Czas pracy [godz. min.]
1								
2								
							RAZEM:	

2. Raport stanowi podstawę rozliczenia godzin serwisowych.
3. Zamawiającemu pozostaje godzin serwisowych do wykorzystania.
4. Raport wygenerowano z systemu CHD.

Raport przygotowany przez

Raport Zaakceptowany przez

Klauzula informacyjna dla osób wskazanych do kontaktu w celu realizacji Umowy

Administrator danych:

Administratorem Pani/Pana danych jest Asseco Poland S.A. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Olchowej 14, 35-322 Rzeszów (administrator).

Dane kontaktowe:

Z administratorem można się skontaktować poprzez e-mail: iod@asseco.pl lub pisemnie na adres siedziby administratora.

Z inspektorem ochrony danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Cele oraz podstawa prawna przetwarzania danych, prawnie uzasadnione interesy administratora:

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w celu wykonania umowy zawartej pomiędzy administratorem a a także – w zakresie prawnie usprawiedliwionego interesu administratora – w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami z umowy, na podstawie odpowiednio art. 6 ust. 1 lit. c oraz art. 6 ust. 1 lit. f Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO). Podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu administratora. Uzasadnionym interesem administratora jest możliwość wykonywania umów z kontrahentami oraz możliwość kontaktowania się w związku z wykonywaniem umowy.

Źródła i zakres danych pozyskiwanych od podmiotów trzecich:

Administrator pozyskał Pani/Pana dane osobowe: imię, nazwisko, stanowisko, nazwa i adres firmy, nr telefonu, adres e-mail od

Okres, przez który dane będą przetwarzane:

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do momentu przedawnienia roszczeń z tytułu umowy zawartej pomiędzy administratorem a

Odbiorcy danych:

Pani/Pana dane mogą:

- organom państwowym lub innym podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa,
- osobom upoważnionym przez administratora,
- podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora celem wykonania ciążących na administratorze obowiązków, m.in.:
 - podwykonawcom,
 - podmiotom prowadzącym działalność pocztową lub kurierską,
- podmiotom wspierającym administratora w prowadzonej działalności na jego zlecenie, w szczególności dostawcom zewnętrznych systemów wspierającym działalność administratora,

– przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

Przekazywanie danych osobowych poza EOG:

Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i mogą być przekazane - na podstawie standardowych klauzul ochrony danych - do państwa trzeciego w związku z korzystaniem przez administratora z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft. Stosowane przez Microsoft standardowe klauzule umowne zgodne z wzorcami zatwierdzonymi przez Komisję Europejską, dostępne są pod adresem: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> w części Product Terms.

Prawa osoby, której dane dotyczą:

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania.

W zakresie, w jakim podstawą przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora, przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Pani/Pana danych osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z administratorem danych lub z inspektorem ochrony danych.

Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

Profilowanie

Informujemy, że nie podejmujemy decyzji w sposób zautomatyzowany i Pani/Pana dane nie są profilowane.

Lista głównych rozwiązań technicznych i organizacyjnych, zapewniających bezpieczne i prawidłowe wykonywanie czynności oraz ochronę techniczną tajemnicy prawnie chronionej, w szczególności ochronę danych osobowych i tajemnicy bankowej.

1. ŚRODKI ORGANIZACYJNE:

- 1.1 Została opracowana i wdrożona polityka bezpieczeństwa;
- 1.2 Organizowane są cykliczne szkolenia dla pracowników/współpracowników z zasad bezpieczeństwa informacji, cyberbezpieczeństwa oraz ochrony danych osobowych;
- 1.3 Realizowany jest zatwierdzony program podnoszenia świadomości z zakresu bezpieczeństwa informacji (szkolenia adaptacyjne, e-learning, pigułki wiedzy, szkolenia dedykowane, artykuły, symulowane ataki);
- 1.4 Oświadczenia do zachowania w poufności wszelkich informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa są podpisywane przez pracowników/współpracowników przed rozpoczęciem pracy w organizacji;
- 1.5 Do przetwarzania informacji zostały dopuszczone wyłącznie uprawnione osoby;
- 1.6 Dane są klasyfikowane zgodnie z wytycznymi spółki. Klasyfikacja wspierana jest narzędziowo. Informację sklasyfikowaną jako poufną podlegają dodatkowej ochronie wykorzystując mechanizmy szyfrujące;
- 1.7 Prowadzona jest ewidencja osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych;
- 1.8 Stosuje się politykę czystego biurka oraz czystego ekranu (blokowanie komputerów przy pustych stanowiskach, niepozostawianie dokumentacji na biurkach, zamykanie szafek z dokumentacją, itd.);
- 1.9 Realizowane są regularne audyty/kontrole bezpieczeństwa przetwarzania informacji;
- 1.10 Wdrożono skuteczny proces zgłaszania oraz obsługi zdarzeń/incydentów związanych z naruszeniem bezpieczeństwa informacji w tym naruszeniem ochrony danych osobowych;
- 1.11 Zdefiniowano i stosowana jest polityka kontroli dostępu do informacji. Przydzielanie uprawnień do informacji oraz ich modyfikacje realizowane są w oparciu o zasady minimalnych uprawnień i wiedzy koniecznej na podstawie udokumentowanych wniosków dostępowych;
- 1.12 Utworzono i uruchomiono jednostkę SOC (Security Operation Center) pracującą w trybie 24/7/365 w celu monitorowania infrastruktury i reagowania na incydenty cyberbezpieczeństwa;
- 1.13 Opracowano i wdrożono wewnętrzne standardy bezpieczeństwa wymagające stosowania zabezpieczeń adekwatnych do stopnia krytyczności i wrażliwości aktywów informacyjnych;
- 1.14 Zidentyfikowano krytyczne procesy i usługi oraz opracowano dla nich plany ciągłości działania oraz plany awaryjne w celu zapewnienia zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych wrażliwych i dostępu do nich i usług krytycznych w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
- 1.15 Wprowadzono do stosowania politykę prywatności: [Polityka prywatności - Asseco Poland](#)
- 1.16 Wprowadzono zasady bezpiecznej pracy zdalnej.

2. ŚRODKI OCHRONY TECHNICZNEJ DANYCH:

- 2.1 Stosowane są mechanizmy ochrony kont użytkowników identyfikujące podejrzaną aktywność na ich kontach;
- 2.2 Logowanie do krytycznych usług realizowane jest z zastosowaniem dwuskładnikowego logowania;
- 2.3 Dostęp do informacji oraz systemu operacyjnego komputera, w którym przetwarzane są informacje sklasyfikowane jako poufne (np. dane osobowe), zabezpieczony jest za pomocą procesu uwierzytelnienia z wykorzystaniem identyfikatora użytkownika oraz hasła. Stosowana jest silna polityka haseł dostępowych;
- 2.4 Komputery, na których dochodzi do przetwarzania danych:
 - a. pracują pod kontrolą aktualnego, wspieranego przez producenta systemu operacyjnego,
 - b. posiadają uruchomioną systemową zaporę sieciową,

- c. posiadają aktualne systemy do ochrony przed złośliwym oprogramowaniem klasy EDR,
 - d. posiadają zaszyfrowane dyski twarde, przy pomocy silnych protokołów szyfrujących,
 - e. posiadają wygaszacze ekranów zabezpieczone hasłem.
 - f. są centralnie nadzorowane i konfigurowane przez organizację (SOC+SIEM).
- 2.5 Stosowane są rozwiązania do automatyzacji konfiguracji i zabezpieczania stacji roboczych oraz mechanizmy identyfikujące stacje niezgodne z przyjętymi standardami bezpieczeństwa;
- 2.6 Urządzenia mobilne (smartfon, tablet), na których dochodzi do przetwarzania informacji:
- a. pracują pod kontrolą aktualnego, wspieranego przez producenta systemu operacyjnego,
 - b. posiadają zaszyfrowaną pamięć urządzenia,
 - c. posiadają blokadę dostępu zabezpieczoną trudnym do odgadnięcia hasłem (litery i cyfry - najmniej 6 znaków), kodem PIN (minimum 6 cyfr), wzorem graficznym (minimum 6 znaków) lub zabezpieczeniem biometrycznym,
 - d. posiadają automatyczną blokadę dostępu do urządzenia po czasie nie dłuższym niż 1 minuta.
- 2.7 Dane sklasyfikowane jako poufne są w sposób automatyczny szyfrowane i ograniczone w dostępie z wykorzystaniem dedykowanego rozwiązania do klasyfikacji i ochrony informacji;
- 2.8 W uzasadnionych przypadkach stosowane są nośniki wymienne, które są szyfrowane (pendrive, CD/DVD, dysk zewnętrzny, itp.);
- 2.9 Informacje utrwalone w formie papierowej przechowywane są w zamknięciu;
- 2.10 Stosowany jest proces bezpiecznego niszczenia nośników informacji oparty na normie DIN 66399. Po ustaniu przydatności dokumentacja papierowa, magnetyczne dyski twarde oraz optyczne i elektroniczne nośniki danych podlegają procesowi bezpiecznego zniszczenia;
- 2.11 Zastosowano system rejestracji dostępu do systemu/bazy danych oraz użycia;
- 2.12 Stosowany jest system Web Application Firewall do ochrony krytycznych aktywów informacyjnych Spółki;
- 2.13 Zastosowano system Firewall do ochrony dostępu do sieci komputerowej;
- 2.14 Stosowane jest szyfrowanie komunikacji zewnętrznej oraz wewnętrznej przy pomocy silnych protokołów szyfrujących;
- 2.15 Identyfikowane są podatności systemów informatycznych. Ustalono proces zarządzania podatnościami technicznymi. Ustalono czasy remediacji podatności oraz ścieżki raportowania i eskalacji o przekroczeniach.
- 2.16 Zastosowano środki uniemożliwiające wykonywanie nieautoryzowanych kopii informacji wrażliwych;
- 2.17 Zastosowano narzędzia klasy EDR (Endpoint Detection and Response – EDR) w celu wykrywania i reagowania na podejrzane aktywności urządzeń końcowych.

3. ŚRODKI OCHRONY FIZYCZNEJ DANYCH DLA OBIEKTÓW BIUROWYCH ASSECO:

- 3.1 Dostęp do pomieszczeń objęty jest systemem kontroli dostępu. Dostęp do stref Data Center mają tylko upoważnieni pracownicy Asseco Poland, którzy świadczą bezpośrednio usługi utrzymania systemów w Data Center.
- 3.2 Pomieszczenia, w którym przetwarzane są informacje wyposażone są w system alarmowy przeciwwłamaniowy,
- 3.3 Dostęp do pomieszczeń, w których przetwarzane są informacje, kontrolowany jest przez system monitoringu z zastosowaniem kamer,
- 3.4 Dostęp do pomieszczeń, jest nadzorowany przez służbę ochrony. Funkcjonuje ochrona fizyczna obiektów Data Center w postaci koncesjonowanej służby ochrony. Uruchomiony jest elektroniczny monitoring wideo obiektów i stref bezpieczeństwa w obiektach, w trybie 24/365.
- 3.5 Zastosowano procedury zarządzania dostępem gości.