

## UMOWA NA ŚWIADCZENIE USŁUG SERWISOWYCH

nr \_\_\_\_\_

zawarta w \_\_\_\_\_ w dniu \_\_\_\_\_ 2023 r. pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Wolsztynie**, ul. Wschowska 3, 64-200 Wolsztyn, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000033810 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, posiadający nr NIP: 923-15-06-721, REGON: 970773426. reprezentowanym przez

1. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

zwana / zwany dalej **ZAMAWIAJĄCYM**

a

.....

reprezentowaną przez:

1. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

zwaną dalej **WYKONAWCĄ**,

**ZAMAWIAJĄCY i WYKONAWCA** zwani są dalej łącznie **STRONAMI**, a osobno **STRONĄ**

o następującej treści:

### § 1

#### [PREAMBUŁA]

1. Podstawą do zawarcia niniejszej umowy jest wybór Oferty w postępowaniu prowadzonym w trybie podstawowym bez negocjacji na podstawie art. 275 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych pn; **ŚWIADCZENIE OPIEKI SERWISOWEJ DLA SYSTEMU INFORMATYCZNEGO ESKULAP; TP/16/2023.**
2. Niniejszym STRONY określają warunki, na jakich WYKONAWCA będzie świadczył usługi serwisowe określone w Umowie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO.

### § 2

#### [DEFINICJE]

Na potrzeby niniejszej umowy STRONY ustalają następujące definicje pojęć, których wystąpienia w tekście w znaczeniu przypisanym im w niniejszym paragrafie będzie wyszczególnione przez ich zapisanie wielkimi literami:

1. **Aplikacja (Moduł)** –wyodrębnione technicznie i funkcjonalnie programy opisane kodem źródłowym charakteryzujące się spójnym zakresem funkcjonalnym i zdefiniowaną strukturą danych, oraz technologią umożliwiającą pracę z wykorzystaniem przeglądarki internetowej, jako interfejsu użytkownika (o ile występuje), realizujące swoje funkcje w interakcji z innymi Modułami w oparciu o wspólny(e) serwer(y) aplikacji.
2. **Awaria** – krytyczny Błąd Aplikacji powodujący, że nie jest możliwa eksploatacja jej istotnego obszaru z powodu uszkodzenia lub utraty: kodu programu, struktur danych, zawartości bazy danych, integralności danych oraz inne Błędy, jeżeli podejmowane w konsekwencji ich wystąpienia decyzje medyczne mogą mieć negatywny wpływ na stan zdrowia pacjenta.
3. **Baza danych** – utworzone w wyniku eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego dane ZAMAWIAJĄCEGO, przetwarzane w Motorze bazy danych.
4. **Błąd Aplikacji** – powtarzalne działanie / zaniechanie, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Module na różnych stacjach roboczych (terminalach) i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania nieprawidłowych wyników. Z definicji wyłącza się nieprawidłowe działanie lub brak działania Modułu powodowane przez następujące okoliczności:
  - a) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z przeznaczeniem,
  - b) zastosowanie / użycie Modułu w sposób niezgodny z Dokumentacją,
  - c) wprowadzenie przez Użytkownika nieprawidłowych danych,
  - d) użytkowanie Modułu na Infrastrukturze niespełniającej ogólnie przyjętych w branży norm technicznych oraz bezpieczeństwa,
  - e) użytkowanie Modułu, MBD lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej Minimalnych parametrów wydajnościowych bądź zaleceń Producenta Modułu, określonych dla serwerów lub wskazanej ilości stanowisk roboczych,
  - f) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze niespełniającej minimalnych parametrów bądź zaleceń producentów Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego, publikowanych dla wersji bazy danych lub oprogramowania systemowego, z którymi w danym momencie eksploatowany jest Moduł,
  - g) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych lub oprogramowaniem systemowym w wersjach niewspieranych przez ich producentów,
  - h) współpraca Modułu z Motorem Bazy Danych obciążonej innymi programami niż Oprogramowanie Aplikacyjne w szczególności dodatkowymi instancjami bazodanowymi lub funkcjami w bazach danych,
  - i) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną klimatyzacją lub urządzeniami utrzymującymi odpowiednią wilgotność powietrza,
  - j) użytkowanie Motoru Bazy Danych lub oprogramowania systemowego na Infrastrukturze znajdującej się w pomieszczeniach z niesprawną lub niewydolną instalacją elektryczną i zasilaniem elektrycznym,
  - k) uszkodzenia nośników danych,
  - l) działanie wirusa komputerowego,
  - m) wdrożenie Modułu wykonane w sposób wadliwy, z wyłączeniem sytuacji, w której wdrożenie było wykonywane przez WYKONAWCĘ,
  - n) niewłaściwa parametryzacja Modułu lub oprogramowania systemowego i Motoru Bazy Danych, z którymi Moduł współpracuje, jak również brak należytego nadzoru eksploatacyjnego nad ww. programami,
  - o) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich polegające na modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, ingerencji w to oprogramowanie, naruszające Licencję lub zgodne z udzieloną Licencją, lecz przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzi niedostępnych przez WYKONAWCĘ albo zapisanie danych w instancji bazy danych z którą współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne przez inne programy lub narzędzia,

- p) wszelkie działania ZAMAWIAJĄCEGO lub osób trzecich ingerujące w programy, z którymi Oprogramowanie Aplikacyjne zostało zintegrowane w zakresie wywołującym skutki dla tej integracji (sterowniki laboratoryjne, interfejsy HL7, interfejsy DICOM, web service, inne),
- q) niezainstalowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO opublikowanych w serwisie Helpdesk Uaktualnień, bądź obowiązkowych Rozwinięć Modułu,
- r) brak zgłoszenia niepomyślnego wykonania aktualizacji Modułu i jego dalsza eksploatacja mimo pojawiania się informacji o błędach (dotyczy także logów),
- s) niezastosowanie się ZAMAWIAJĄCEGO do zaleceń w zakresie eksploatacji Modułu lub jego Uaktualnień bądź Rozwinięć opublikowanych przez Producenta Modułu,
- t) użytkowanie Modułu z naruszeniem warunków licencyjnych nałożonych na ZAMAWIAJĄCEGO postanowieniami umowy licencyjnej,
- u) blokowanie funkcji Modułu przez inne oprogramowanie, np. programy antywirusowe,
- v) działanie Siły Wyższej,

Szczególnymi rodzajami Błędów Aplikacji są Awarie oraz Usterki Programistyczne.

5. **Certyfikowany Administrator** – Użytkownik, który odbył szkolenie z administracji pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami uwzględnionymi w Umowie: HIS lub/i ERP lub/i BI, który jest upoważniony przez ZAMAWIAJĄCEGO do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych w HD i nadawania uprawnień innym Użytkownikom.
6. **Czas Reakcji** – okres liczony od zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmiany jego statusu na „zarejestrowane” przez WYKONAWCĘ.
7. **Dokumentacja** – towarzyszące Oprogramowaniu Aplikacyjnemu lub - odpowiednio jego Uaktualnieniom bądź Rozwinięciom, materiały zawierające opis charakterystyki oraz sposobu działania Modułu, w tym opis cech i parametrów funkcjonalnych oraz pozafunkcjonalnych niezależnie od formy ich wyrażenia oraz sposobu udostępnienia ZAMAWIAJĄCEMU.
8. **HelpDesk (HD)** – serwis internetowy udostępniony przez WYKONAWCĘ pod adresem ..... dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, Uaktualnień, Rozwinięć, publikowania innych informacji, takich jak: wymogi, procedury, zalecenia eksploatacyjne dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego i narzędzi towarzyszących.
9. **Infrastruktura** – elementy systemu teleinformatycznego, z których korzysta ZAMAWIAJĄCY takie jak m.in.: serwer, stacje robocze, sieć komputerowa, oprogramowanie systemowe (obejmujące także oprogramowanie wirtualizacyjne i programy towarzyszące). Specyfikacja wymaganych minimalnych parametrów Infrastruktury jest na bieżąco publikowana w Helpdesk.
10. **Konsultacja** – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ, polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień dotyczących działania Oprogramowania Aplikacyjnego.
11. **Licencja** - niewyłączne prawo do korzystania przez Zamawiającego z Modułów wyszczególnionych w Załączniku nr 1 wraz z ich Rozwinięciami i Uaktualnieniami, przyznawane przez Producenta.
12. **Motor Bazy Danych (MBD)** – Program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.
13. **Nośnik** – przedmiot fizyczny (materiał lub urządzenie) służący do przechowywania na nim danych (ciągów symboli).
14. **Obejście** – udostępnione ZAMAWIAJĄCEMU doraźne rozwiązanie mające na celu zminimalizowanie skutków Błędu Aplikacji, zanim zostanie całkowicie usunięty. Zastosowanie Obejścia jest zależne od woli WYKONAWCY, a w wypadku jego wdrożenia przewidziane w Załączniku nr 3 warunki brzegowe realizacji usług dla usunięcia poszczególnych Błędów Aplikacji zostają wydużone o 50 %.
15. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – wszelkie objęte świadczeniami wynikającymi z niniejszej Umowy utwory w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych (tekst jedn.: Dz. U. z 2022 r., poz. 2509 z późn. zm.), w tym Moduły, ich Rozwinięcia i Uaktualnienia oraz Dokumentacja, jak również towarzyszące programy komputerowe.

16. **Producent** – określony w Załączniku nr 1 do Umowy Twórca (w znaczeniu podmiotu, któremu przysługują autorskie prawa majątkowe odpowiednio do Modułu / Oprogramowania Aplikacyjnego).
17. **Rozwinięcie (upgrade)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta nowe wersje lub inne niż Uaktualnienie (update) modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego, zmieniające dotychczasową funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego.
18. **Serwis** – wyodrębniony przez WYKONAWCĘ dział / zespół ludzi dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Aktualne dane kontaktowe Serwisu dostępne są w HelpDesk.
19. **Siła Wyższa** – zdarzenia i okoliczności nadzwyczajne, pochodzące z zewnątrz, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze STRON, których następstw nie można było przewidzieć i im zapobiec mimo dochowania należytej staranności, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienie ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, epidemia, pandemia, awaria prądu, zasilania, wybuchy lub wypadki transportowe.
20. **Uaktualnienie (update)** – wszelkie powszechnie udostępniane przez Producenta modyfikacje Oprogramowania Aplikacyjnego powodujące usunięcie wykrytych w nim Błędów.
21. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz "Umowa" bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie do niniejszej umowy oraz załączników stanowiących jego integralną część.
22. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz "Ustawa" bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 11 września 2019 r. – Prawo zamówień publicznych (tj. Dz. U. z 2022r., poz. 1710 z późn. zm.).
23. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, lecz jej eksploatacja jest uciążliwa, skomplikowana lub spowolniona, a usunięcie Błędu wymaga wykonania prac programistycznych.
24. **Użytkownik** – zadeklarowana w HD osoba fizyczna desygnowana przez ZAMAWIAJĄCEGO do bezpośredniej współpracy z WYKONAWCĄ, w tym do ewidencji i edycji lub/i podglądu Zgłoszeń Serwisowych.
25. **Zgłoszenie Serwisowe (Zgłoszenie)** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego lub MBD, implikujące wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi informatycznej przez WYKONAWCĘ na zasadach i warunkach określonych w Umowie bądź uzgodnionych w Zgłoszeniu Serwisowym.

### § 3

#### [PRZEDMIOT UMOWY]

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez WYKONAWCĘ na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usług serwisowych w zakresie Oprogramowania Aplikacyjnego (zwane w Załączniku nr 2 usługami obowiązkowymi lub opcjonalnymi). W zależności od pakietu subskrybowanych usług serwisowych, przedmiotem Umowy mogą być także świadczenia dotyczące elementów środowiska systemowego, w tym systemu operacyjnego i MBD.
2. Umowa zostaje zawarta na okres 44 miesięcy liczonych od daty podpisania umowy.
3. Wykaz Oprogramowania Aplikacyjnego objętego usługami serwisowymi przewidzianymi w Umowie określa Załącznik nr 1 do Umowy.
4. Specyfikację usług serwisowych uwzględnionych w przedmiocie Umowy określa Załącznik nr 2 do Umowy.
5. Zakres usług serwisowych wraz z przewidzianymi dla nich procedurami realizacji określa Załącznik nr 3 do Umowy.
6. Usługi serwisowe będą świadczone wyłącznie na podstawie Zgłoszenia Serwisowego złożonego u WYKONAWCY za pośrednictwem HelpDesk.



7. ZAMAWIAJĄCY w trakcie obowiązywania Umowy może wystąpić o zwiększenie świadczonego przez WYKONAWCĘ zakresu usług. Zmiana zakresu usług wymaga zgody obu STRON oraz zawarcia aneksu do Umowy, w szczególności gdy wiąże się ze zmianą wynagrodzenia. Ewentualne zmiany wprowadzane będą zgodnie z przepisami i zasadami określonymi przez Prawo zamówień publicznych.
8. WYKONAWCA zobowiązuje się do wykonywania obowiązków wynikających z Umowy z należytą starannością wymaganą od podmiotu profesjonalnie wykonującego działalność w zakresie objętym przedmiotem Umowy.

#### § 4

##### [INFRASTRUKTURA]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że posiadana przez niego Infrastruktura spełnia parametry minimalne określone w HD w tym w szczególności, że dysponuje wydajnym łączem dostępowym do sieci Internet o przepustowości gwarantującej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację. Należy mieć na uwadze, że dla zapewnienia szybkiego działania Oprogramowania Aplikacyjnego parametry te w odniesieniu do serwerów winny być w dużych podmiotach leczniczych odpowiednio wyższe.
2. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany każdorazowo do powiadomienia WYKONAWCY o planowanych zmianach w Infrastrukturze i MBD (dotyczy serwerów, środowiska systemowego) przed dokonaniem tych zmian.
3. Jeżeli zmiany, o których mowa w § 4 ust. 2 Umowy spowodują wzrost kosztów świadczenia usług objętych przedmiotem Umowy lub niemożliwość świadczenia usług, WYKONAWCA może żądać zmiany warunków Umowy i nie jest zobowiązany do świadczenia usług na warunkach wynikających z zawartej Umowy. Wprowadzenie zmian, o których mowa w zd. 1, wymaga zawarcia aneksu do Umowy, z kolei w przypadku nie zawarcia aneksu do Umowy lub w przypadku niemożliwości świadczenia usług przez WYKONAWCĘ będzie on uprawniony do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
4. WYKONAWCA jest zobligowany do powiadomienia ZAMAWIAJĄCEGO o zmianach wymaganych parametrów minimalnych Infrastruktury i MBD, a ZAMAWIAJĄCY w terminie 6 miesięcy od dnia otrzymania powiadomienia o zmianie, do dostosowania posiadanej Infrastruktury do nowych parametrów minimalnych.
5. WYKONAWCA jest uprawniony do odmowy wykonania Zgłoszeń Serwisowych, na których przedmiot mają wpływ niedostosowane parametry Infrastruktury. Jeżeli niedostosowane parametry Infrastruktury będą uniemożliwiały lub istotnie utrudniały realizację świadczeń, WYKONAWCA będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, złożonego na piśmie.

#### § 5

##### [WYNAGRODZENIE]

1. Za świadczenie usług składających się na przedmiot Umowy ZAMAWIAJĄCY w trakcie obowiązywania Umowy zapłaci WYKONAWCY wynagrodzenie ustalone zgodnie z niniejszym paragrafem.
2. Miesięczne zryczałtowane wynagrodzenie WYKONAWCY z tytułu realizacji przedmiotu Umowy wynosi \_\_\_\_\_,00 zł (słownie: \_\_\_\_\_ złotych) netto + stawka podatku VAT obowiązująca w dniu wystawienia faktury VAT.
3. Zamawiający może zostać obciążony kosztami dodatkowych usług, które WYKONAWCA wykona z powodu działań ZAMAWIAJĄCEGO niezgodnych z postanowieniami niniejszej Umowy lub zaniechań w jego organizacji skutkujących brakiem możliwości świadczenia usług przez Wykonawcę, z uwzględnieniem kosztów analizy rzeczonych (okoliczności przewidziane w §10 ust. 4). Ceny tych usług będą rozliczane na podstawie odrębnych zleceń w oparciu o cennik usług uzupełniających zamieszczony w Załączniku nr 4 do Umowy z uwzględnieniem uzgodnień poczynionych w Zgłoszeniach Serwisowych.
4. Wynagrodzenie WYKONAWCY określone w ust. 2, 3 i niniejszego paragrafu płatne będzie za dany miesiąc z dołu, na podstawie faktury VAT wystawionej każdorazowo w ostatnim dniu roboczym każdego miesiąca, w którym usługi były świadczone.

5. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem na rachunek WYKONAWCY wskazany na fakturze VAT w terminie 30 dni od daty doręczenia faktury VAT.
6. Za datę zapłaty wynagrodzenia STRONY przyjmują datę wpływu przelewu na rachunek bankowy WYKONAWCY. Wykonawca przy realizacji Umowy zobowiązuje się posługiwać się rachunkiem rozliczeniowym, o którym mowa w art. 49 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (tekst jedn.: Dz. U. z 2021 r. poz. 2439 z późn. zm.) zawartym w wykazie podmiotów, o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (tekst jedn.: Dz. U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.).
7. Jeżeli opóźnienie w realizacji zobowiązań finansowych wynikających z którejkolwiek z faktur VAT, wystawionych na podstawie Umowy przekroczy 60 dni, WYKONAWCA może wstrzymać świadczenie usług stanowiących przedmiot UMOWY, w szczególności WYKONAWCA uprawniony jest do zablokowania dostępu do HD. WYKONAWCA przed wstrzymaniem świadczenia usług wystosuje do ZAMAWIAJĄCEGO wezwanie do zapłaty wyznaczając minimum 7-dniowy termin płatności.
8. WYKONAWCY przysługuje prawo do wstrzymania realizacji usług, stanowiących przedmiot UMOWY także w przypadku braku logowania Certyfikowanego Administratora do HD dłużej niż 60 dni.
9. W przypadku wstrzymania świadczenia usług przez WYKONAWCĘ z powodu okoliczności, o których mowa w ust. 8 lub 9 powyżej, ZAMAWIAJĄCEMU nie będzie przysługiwać jakiegokolwiek roszczenie z tego tytułu wobec WYKONAWCY, a w szczególności roszczenia o naprawienie szkody, natomiast WYKONAWCY przysługiwać będzie wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, w tym również za okres wstrzymania się od świadczenia usług.
10. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że z przyczyn technicznych realizacja usług objętych Umową jest możliwa wyłącznie dla pełnego zbioru posiadanych przez Zamawiającego Aplikacji. Mając to na uwadze, jeżeli ZAMAWIAJĄCY, na podstawie odrębnych porozumień, nabędzie Licencje do eksploatacji innych od stanowiących przedmiot Umowy Aplikacji, a okresy gwarancji tychże ulegną w trakcie obowiązywania Umowy zakończeniu, będzie zobligowany do zawarcia stosownego aneksu, uwzględniającego nowy zakres świadczonych przez WYKONAWCĘ usług, co w konsekwencji prowadzić będzie do zmiany wynagrodzenia WYKONAWCY. Jeżeli STRONY nie dojdą do porozumienia co do zakresu zmiany wynagrodzenia, może to stanowić podstawę dla WYKONAWCY do rozwiązania Umowy z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia, złożonego na piśmie.
11. Przyjmuje się, że w przypadku jeżeli Umowa stanowi kontynuację usług świadczonych uprzednio w ramach odrębnego porozumienia, a pomiędzy wygaśnięciem tego porozumienia i zawarciem Umowy upłynął okres, w którym ZAMAWIAJĄCY korzystał z usług wchodzących w zakres przedmiotu Umowy to wynagrodzenie określone w ust. 2 uwzględnia także opłatę za świadczenie przez WYKONAWCĘ rzeczonych usług.

## § 6

### [KONTAKTY]

1. Osobami uprawnionymi do reprezentowania WYKONAWCY są: w kwestiach formalno-prawnych, w tym dotyczących ewentualnych roszczeń p. \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_ a w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych oraz obsługi HD p. \_\_\_\_\_
2. Osobami uprawnionymi do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach formalno-prawnych Umowy jest/są: p. \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, email: \_\_\_\_\_
3. Osobą uprawnioną do reprezentowania ZAMAWIAJĄCEGO w kwestiach dotyczących realizacji usług serwisowych jest Certyfikowany Administrator: p. \_\_\_\_\_, tel. \_\_\_\_\_, email: \_\_\_\_\_
4. Grono Użytkowników mających uzyskać dostęp do HD zostaje określone w Załączniku nr 5 do Umowy.
5. Uzgadnia się, że wskazany w ust. 3 Certyfikowany Administrator, uzyskuje w HD pełne uprawnienia, w tym uprawnienia do zgłaszania usług Serwisu 24/7, o ile ZAMAWIAJĄCY subskrybuje pakiet tych usług. Pozostali Użytkownicy uzyskują w HD uprawnienia nadane przez WYKONAWCĘ zgodnie z decyzją Certyfikowanego Administratora wyrażoną we wniosku, o którym mowa w ust. poniżej.

6. Zmiany osób, wskazanych w ust. 1, 2, 4 niniejszego paragrafu nie stanowią zmiany Umowy. STRONY zobowiązują się do powiadamiania o zmianach rzeczonych osób, w formie dokumentowej z wykorzystaniem adresów poczty elektronicznej zamieszczonych w ustępach 1,2,3 z zastrzeżeniem odmiennych procedur przewidzianych w ustępach poniżej zastrzeżonych dla zmiany grona bądź uprawnień Użytkowników.
7. Dane umożliwiające uwierzytelnianie Użytkowników w HD zostaną przekazane na przypisane im w Załączniku nr 5 do Umowy konta email w terminie do 7 dni od daty zawarcia Umowy lub w trakcie jej trwania w terminie 7 dni od daty wpłynięcia do WYKONAWCY wniosku o przydzielenie Użytkownikowi dostępu. Wniosek winien zostać wypełniony w HD, następnie jego podpisane odwzorowanie cyfrowe wysłane na adres \_\_\_\_\_ z zastrzeżeniem w ust. poniżej.
8. Ustala się, że wnioski dotyczące nadania lub zmiany uprawnień Użytkowników zostaną przez WYKONAWCĘ zaimplementowane w HD pod warunkiem, że wpłyną z konta poczty elektronicznej przypisanego Certyfikowanemu Administratorowi wskazanemu w ust. 3.
9. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zatrudniania w trakcie trwania Umowy co najmniej jednego Certyfikowanego Administratora oraz zapoznać Użytkowników z treścią Załączników do Umowy opisujących zasady realizacji usług stanowiących przedmiot Umowy. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania, WYKONAWCA może wstrzymać obsługę Zgłoszenia Serwisowego (status odroczone) lub odmówić jego obsłużenia (status odrzucone), jako niespełniającego warunków Umowy..
10. Zmiana wskazanego w ust. 3 Certyfikowanego Administratora jest dopuszczalna jedynie w formie pisemnej i w przypadku zastąpienia osoby piastującej to stanowisko innym Użytkownikiem posiadającym przebyty pakiet szkoleń z zarządzania Oprogramowaniem Aplikacyjnym autoryzowanych przez Producenta. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie desygnuje Certyfikowanego Administratora przez okres 3 miesięcy, WYKONAWCA jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia.

## § 7

### [PRAWA WŁASNOŚCI INTELEKTUALNEJ]

1. WYKONAWCA oświadcza, że posiada prawo do oferowania na rynku polskim Oprogramowania Aplikacyjnego oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego, jeżeli nie przynależą one WYKONAWCY, precyzuje odrębne porozumienie zawarte pomiędzy WYKONAWCĄ a Producentem.
2. Aplikacje, będące przedmiotem usług realizowanych w ramach Umowy, są chronione prawem autorskim na podstawie przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 2509 z późn. zm.).
3. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie, lokalizacji oraz na polach eksploatacji określonych w Licencji udzielanej przez Producenta lub podmiot przez niego uprawniony. Licencja precyzuje także zobowiązania w stosunku do właściciela majątkowych praw autorskich do Oprogramowania Aplikacyjnego.
4. Korzystanie przez ZAMAWIAJĄCEGO z Uaktualnień i Rozwinięć jest legalne w oparciu o nabyte Licencje. Pozyskanie Uaktualnień i Rozwinięć następuje w wyniku subskrypcji usług stanowiących przedmiot Umowy i jest legalne, jeżeli ZAMAWIAJĄCY wywiązuje się ze swoich zobowiązań finansowych w niej przewidzianych.
5. Rozwinięcia wynikające ze zmian legislacyjnych są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli zmiany te dotyczą zakresów funkcjonalnych Oprogramowania Aplikacyjnego występujących w nim przed dniem opublikowania zmian legislacyjnych.
6. Rozwinięcia wynikające ze zmian rozwojowych Oprogramowania Aplikacyjnego (usługa Ewaluacja [EW]) są udostępniane w ramach wynagrodzenia Umownego, jeżeli Producent uzna za zasadne wprowadzenie tych Rozwinięć do zakresu funkcjonalnego Aplikacji lub za wynagrodzeniem dodatkowym, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nabędzie prawo tych Rozwinięć drogą indywidualnych zamówień (§8).

7. Wszelkie prawa własności intelektualnej, włącznie z prawem do opracowań do utworów powstałych w wyniku usług przewidzianych Umową, w szczególności Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji pozostają własnością WYKONAWCY. ZAMAWIAJĄCY posiada tytuł do wykorzystania Uaktualnień, Rozwinięć oraz Dokumentacji w oparciu o Licencje. Wykorzystanie Rozwinięć oraz towarzyszącej im Dokumentacji nabywanych drogą indywidualnych zamówień (§8) może się wiązać z udzieleniem dodatkowych licencji.
8. WYKONAWCA oświadcza, że w przypadku roszczeń osób trzecich dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego czynnie wesprze ZAMAWIAJĄCEGO w obronie, pod warunkiem że Zamawiający powiadomi Wykonawcę o roszczeniu na piśmie, w terminie 14 dni od momentu jego powzięcia oraz będzie współpracował z WYKONAWCĄ w zakresie takiej obrony i zaspokojenia roszczenia, w szczególności nada WYKONAWCY uprawnienia do podejmowania działań w celu obrony oraz związanego z nią zaspokojenia roszczenia.
9. WYKONAWCA ma prawo do implementacji w Oprogramowaniu Aplikacyjnym i uruchomienia na Infrastrukturze narzędzi inwentaryzujących i udostępniających WYKONAWCY informacje o ilości i sposobie wykorzystania Aplikacji przez ZAMAWIAJĄCEGO.
10. WYKONAWCA ma prawo do wstrzymania świadczeń przywzianych w Umowie, z prawem do wypowiedzenia Umowy z zachowaniem 3 miesięcznego okresu wypowiedzenia, jeżeli poweźmie uzasadnione podejrzenie, że ZAMAWIAJĄCY wszedł w posiadanie Aplikacji nielegalnie lub dopuszcza się naruszenia postanowień udzielonej Licencji.

## § 8

### [ZAMÓWIENIA INDYWIDUALNE]

1. Jeżeli zakres usług uwzględniony w przedmiocie Umowy nie zaspokoi bieżących potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO, może on zwrócić się do WYKONAWCY z indywidualnym zamówieniem wykonania usług uzupełniających. W szczególności usługi te mogą obejmować wykonanie wydruków, raportów lub indywidualnych Rozwinięć zmieniających specyfikację funkcjonalną Oprogramowania Aplikacyjnego. Zamówienia te będą rozliczane na podstawie odrębnych zamówień i nie wchodzą w zakres niniejszej umowy w oparciu o cennik usług dodatkowych stanowiących załącznik nr \_\_\_\_\_ do niniejszej umowy.
2. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że akceptacja w systemie HD odpłatnego wykonania usługi stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Serwisowego jest jednoznaczna z jej zamówieniem i wykonanie przez WYKONAWCĘ usługi będzie się wiązało z wystawieniem faktury VAT na warunkach finansowych zaakceptowanych w Zgłoszeniu Serwisowym przez Użytkownika, wynikających ze stawek zamieszczonych w Cenniku usług uzupełniających, zawartym w Załączniku nr 4 do Umowy z zastrzeżeniem w ust. 3 i 4 poniżej.
3. Jeżeli przedmiot Umowy obejmuje Nadzór Eksploatacyjny, pozostająca do dyspozycji WYKONAWCY liczba godzin jest wystarczająca do wykonania usługi stanowiącej przedmiot Zgłoszenia Serwisowego i WYKONAWCA wyrazi zgodę na jego rozliczenie w ramach usługi [NE], należne WYKONAWCY wynagrodzenie zostanie rozliczone poprzez zmniejszenie puli tych godzin o ich odpowiednią ilość wskazaną w Zgłoszeniu Serwisowym.
4. Jeżeli przedmiotem zamówienia indywidualnego będą Nowe funkcjonalności realizowane w ramach usługi Ewaluacja [EW], STRONY mogą określić inny, niż przewidziany w ust. 2 i 3 sposób dokonania wzajemnych rozliczeń.
5. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że WYKONAWCA ma prawo warunkować przestąpienie do wyceny realizacji zamówień indywidualnych wykonaniem odpłatnej analizy przedmiotu zamówienia rozliczanej w oparciu o postanowienia w ust. 2 i 3, jak również że WYKONAWCA ma prawo odmówić realizacji Zgłoszenia Serwisowego, dotyczącego zamówień indywidualnych.
6. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że Rozwinięcia powstałe w wyniku zamówień indywidualnych mogą być dowolnie rozpowszechniane przez WYKONAWCĘ (lub Producenta jeżeli były przez niego wykonane) i ZAMAWIAJĄCEMU nie będą z tego tytułu należne żadne korzyści, jak również prawa do tych produktów, o ile STRONY nie postanowią inaczej na piśmie pod rygorem nieważności.



## § 9

**[BEZPIECZEŃSTWO]**

1. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY, w terminach wspólnie ustalonych przez STRONY, dostęp do wszelkich posiadanych informacji uznanych przez WYKONAWCĘ za konieczne dla świadczenia przewidzianych w Umowie usług. WYKONAWCA zapewni poufność otrzymanych od ZAMAWIAJĄCEGO informacji zgodnie z postanowieniami § 11 Umowy. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY również dostęp do informacji i dokumentów związanych z eksploatacją Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do zabezpieczenia wydajnego łącza dostępowego do sieci Internet o gwarantowanej przepustowości wskazanej w HD (minimalne parametry Infrastruktury), umożliwiającej WYKONAWCY płynną zdalną komunikację. ZAMAWIAJĄCY zapewni WYKONAWCY także możliwość instalacji urządzeń lub oprogramowania narzędziowego, umożliwiających bezpieczny szyfrowany dostęp do Infrastruktury, w szczególności serwera/ów, na którym/ch posadowione jest serwisowane Oprogramowanie Aplikacyjne, środowisko systemowe oraz MBD wraz z Bazą danych celem uruchomienia sesji Aplikacji zdalnie.
3. Jeżeli w związku z ust. 2 powyżej oraz polityką bezpieczeństwa funkcjonującą u ZAMAWIAJĄCEGO konieczne będzie zastosowanie szczególnych lub alternatywnych procedur dostępu do Infrastruktury, na której eksploatowane są Oprogramowanie Aplikacyjne i Baza danych, uznaje się, że właściwą będzie procedura określona w Załączniku nr 5 do Umowy.
4. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do cyklicznego wykonywania oraz weryfikacji poprawności kopii danych i Oprogramowania Aplikacyjnego oraz zapewnienia bezpieczeństwa Nośników, na których są przechowywane.
5. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do należytego tj. zgodnego z przyjętymi dla zarządzania i eksploatacji systemów teleinformatycznych zasadami branżowymi zabezpieczenia Infrastruktury przed:
  - a) awariami strategicznych elementów systemu teleinformatycznego (redundancja),
  - b) przepiętniem Nośników,
  - c) nieautoryzowanym dostępem fizycznym osób trzecich,
  - d) nieautoryzowanym zdalnym dostępem osób trzecich (włamaniem tzw. hakerów),
  - e) działaniami wirusów komputerowych, ataków DoS,
  - f) utratą zasilania,
  - g) konsekwencjami działań warunków atmosferycznych i awarii budowlanych.
6. ZAMAWIAJĄCY jest zobligowany do zachowania określonego w HD (minimalne parametry Infrastruktury): oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD w wersjach wspieranych przez producentów tego oprogramowania. WYKONAWCA może w każdym przypadku odmówić obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, jako niespełniającego warunków Umowy, jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie wywiązuje się z niniejszego zobowiązania, bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
7. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że brak wykupionych u producentów oprogramowania systemowego, towarzyszącego oraz MBD usług zapewniających dostęp do jego aktualizacji może uniemożliwić WYKONAWCY realizację niektórych świadczeń powiązanych z tym oprogramowaniem. WYKONAWCA może w każdym przypadku, w którym dostęp do aktualizacji jest nieodzowny do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego, odmówić jego realizacji jako niespełniającego warunków Umowy bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania.
8. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że danymi umożliwiającymi uwierzytelnianie w serwisie HD mogą posługiwać się wyłącznie Użytkownicy wymienieni w Załączniku nr 5 do Umowy oraz zgłoszeni w trakcie realizacji Umowy zgodnie z postanowieniami §6 Umowy. ZAMAWIAJĄCY zobowiązuje się także do dołożenia należytej staranności w celu zabezpieczenia tych danych przed nieuprawnionym dostępem osób trzecich.

9. WYKONAWCA ma prawo do zablokowania Użytkownikowi lub źródłowemu adresowi IP, z którego nastąpiło połączenie, dostępu do HD w przypadku zidentyfikowania działań inicjowanych z konta Użytkownika lub adresu IP, zagrażających stabilności lub bezpieczeństwu HD.
10. Użytkownicy zobowiązani są do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one Uaktualnienia Oprogramowania Aplikacyjnego, winni niezwłocznie dokonać instalacji tychże, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
11. ZAMAWIAJĄCY jest zobowiązany do bieżącego śledzenia informacji publikowanych w HD i jeżeli zawierają one uaktualnienia wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, winien dokonać stosownej modernizacji Infrastruktury najpóźniej w terminie 60 dni od daty publikacji zaktualizowanych wymogów, chyba że istnieją ku temu istotne przeciwwskazania.
12. Z wyłączeniem sytuacji szczególnych WYKONAWCA obsługuje Zgłoszenia Serwisowe dotyczące ostatnich opublikowanych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego. ZAMAWIAJĄCY przyjmuje do wiadomości, że eksploatacja Aplikacji w wersjach niezaktualizowanych do najnowszych lub na Infrastrukturze niespełniającej wymogów w zakresie minimalnych parametrów Infrastruktury, może stanowić powód do odmowy przez WYKONAWCĘ obsłużenia powiązanych przedmiotowo Zgłoszeń Serwisowych bez ryzyka poniesienia przez WYKONAWCĘ jakichkolwiek negatywnych konsekwencji takiego działania lub obsłużenia tych Zgłoszeń w trybie usług uzupełniających realizowanych za dodatkową odpłatnością.
13. W przypadku niewywiązywania się przez ZAMAWIAJĄCEGO ze zobowiązań wymienionych w niniejszej Umowie, WYKONAWCA ma prawo do przesunięcia, o czas trwania opóźnienia lub przerwy w pracach spowodowanej przez ZAMAWIAJĄCEGO, terminu na wykonanie usług będących przedmiotem Umowy.
14. ZAMAWIAJĄCY nie będzie podejmował we własnym zakresie, bądź przy pomocy podmiotów innych niż WYKONAWCA, jego Podwykonawcy i inne upoważnione przez WYKONAWCĘ podmioty, prób napraw i modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego.
15. Usługi, których konieczność wykonania powstała na skutek usiłowania nieuprawnionej modyfikacji lub naprawy przez inne podmioty niż WYKONAWCA, jego Podwykonawcy oraz inne podmioty upoważnione przez WYKONAWCĘ lub w zakresie zastępczego wykonania - przez ZAMAWIAJĄCEGO, nie są objęte przedmiotem Umowy.

## § 10

### [ODPOWIEDZIALNOŚĆ]

1. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że jest świadomy konsekwencji braku dokonywania i weryfikacji poprawności kopii bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego oraz generowanych przez nie danych, jak również nienależytego zabezpieczenia Infrastruktury.
2. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody wywołane którąkolwiek z następujących okoliczności, a w wypadku ich wystąpienia ZAMAWIAJĄCY nie będzie z tego tytułu wysuwał żadnych roszczeń do WYKONAWCY:
  - a) utrata danych,
  - b) brak możliwości odtworzenia utraconych danych,
  - c) utrudnienie w korzystaniu lub całkowita utrata możliwości eksploatacji Oprogramowania Aplikacyjnego lub innych programów, jeżeli jest spowodowana utratą danych,
  - d) będąca następstwem zaniechania ZAMAWIAJĄCEGO w należyтым zabezpieczeniu Infrastruktury,
  - e) zmasowany atak zewnętrzny tzw. DoS, działanie wirusa komputerowego,
  - f) będąca następstwem zaniechania ZAMAWIAJĄCEGO w należyтым zabezpieczeniu danych identyfikacyjnych umożliwiających dostęp do HD osobom trzecim,
  - g) wszystkie szkody będące następstwami okoliczności wymienionych powyżej lub wynikające z powodu okoliczności za które wyłącznej odpowiedzialności nie ponosi WYKONAWCA.

3. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe u ZAMAWIAJĄCEGO w wyniku przekazania lub utraty przez Użytkowników danych identyfikacyjnych umożliwiających uwierzytelnienie w systemie HD osobom trzecim, przez które rozumie się także niezaewidencjonowanych w roli Użytkowników pracowników ZAMAWIAJĄCEGO. Pobieranie Uaktualnień przez inne osoby niż Użytkownicy, jak również rozpowszechnianie ich poza podmiotem leczniczym ZAMAWIAJĄCEGO stanowi naruszenie własności intelektualnej WYKONAWCY i uprawnia go do podjęcia działań przewidzianych w §7 ust. 10 Umowy oraz dochodzenia roszczeń związanych z przedmiotowym naruszeniem.
4. ZAMAWIAJĄCY ponosi odpowiedzialność za przekazywanie w Zgłoszeniach Serwisowych i w trakcie ich obsługi (kontakty telefoniczne) nieprawdziwych, nierzetelnych i niekompletnych informacji. Jeżeli w wyniku działania lub zaniechania ZAMAWIAJĄCEGO na tym polu WYKONAWCA poniesie koszty, będzie uprawniony do dochodzenia ich zwrotu od ZAMAWIAJĄCEGO. Klauzula stosuje się także, ale nie wyłącznie, do Zgłoszeń Serwisowych, w wyniku analizy których okaże się, że Błąd Aplikacji jest spowodowany działaniami lub zaniechaniami w organizacji ZAMAWIAJĄCEGO tzn. jego przyczyna nie tkwi w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, bądź nie wynika z zaniechanych zobowiązań WYKONAWCY.
5. Całkowita wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza STRON, bez względu na podstawę prawną roszczenia, ograniczona jest do wysokości wynagrodzenia, wypłaconego WYKONAWCY na podstawie Umowy.
6. Ograniczenia odpowiedzialności nie obowiązują, jeżeli szkoda została wyrządzona umyślnie przez którąkolwiek ze STRON.

## § 11

### [ZACHOWANIE POUFNOŚCI ORAZ PRZETWARZANIE DANYCH OSOBOWYCH]

1. Umowa zawarta po przeprowadzeniu postępowania o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego na podstawie Ustawy jest jawna. W pozostałych przypadkach treść Umowy jest poufna i nie może zostać ujawniona osobom trzecim o ile STRONA ujawniająca nie uzyska wcześniej zgody drugiej ze STRON.
2. Każda ze STRON jest zobowiązana do zachowania całkowitej poufności wszelkich istotnych informacji odnoszących się do drugiej STRONY, oznaczonych jako poufne lub w przypadku których okoliczności przekazania informacji wskazują na obowiązek zachowania takich informacji w poufności (informacje poufne) zgodnie z postanowieniami niniejszego ustępu.
  - a) Informację poufną stanowią informacje uzyskane przez STRONĘ od drugiej STRONY w związku z wykonywaniem czynności określonych w Umowie, których ujawnienie osobom trzecim może narazić STRONĘ przekazującą te informacje na szkodę, w szczególności informacje stanowiące tajemnicę handlową i tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2022 r., poz. 1233 z późn. zm.) oraz wszystkie informacje uzyskane w związku z realizacją zadań określonych Umową, w szczególności:
    - Oprogramowanie Aplikacyjne,
    - treść i zawartość Zgłoszeń Serwisowych,
    - treść komunikatów publikowanych w HD,
    - dane osobowe,
    - dane dotyczące zabezpieczeń,
    - dane finansowe ZAMAWIAJĄCEGO oraz jego kontrahentów.
  - b) STRONY zobowiązane są zapobiec ujawnianiu, czy rozpowszechnianiu informacji poufnych drugiej STRONY, uzyskanych w toku realizacji Umowy. Każda ze STRON zobowiąże wszystkie osoby związane z wykonywaniem Umowy do zachowania poufności informacji poufnych drugiej STRONY.
  - c) Obowiązek zachowania informacji poufnych obowiązuje STRONY przez okres wskazany w samych informacjach, towarzyszących im dokumentach lub mediach z wykorzystaniem których zostały przekazane lub jeżeli okres nie został wskazany, przez okres trzech lat po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy, bez względu na sposób i tryb rozwiązania lub wygaśnięcia. Zwolnienia STRONY z obowiązku zachowania poufności dokonuje ta STRONA, której dotyczą informacje poufne, na piśmie pod rygorem nieważności.

- d) Obowiązku zachowania poufności nie stosuje się do informacji:
- powszechnie znanych w momencie ich ujawnienia;
  - otrzymanych przez STRONĘ, zgodnie z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, od podmiotu uprawnionego bez obowiązku zachowania poufności;
  - które w momencie ich przekazania były już znane STRONIE bez obowiązku zachowania poufności;
  - w stosunku do których STRONA uzyskała pisemną zgodę drugiej STRONY na ich ujawnienie (pod rygorem nieważności zgody na ujawnienie uzyskanej w innej niż pisemna formie).
- e) Jeżeli ujawnienie informacji poufnej nastąpić ma na żądanie sądu lub innego upoważnionego organu władzy państwowej działającego zgodnie z prawem, STRONA obowiązana do ujawnienia informacji poufnych zawiadomi o tym bezzwłocznie drugą STRONĘ, umożliwiając jej zajęcie stanowiska co do konieczności, zakresu lub formy takiego ujawnienia.
- f) Jeżeli STRONY nie postanowią inaczej na piśmie, wszelkie informacje poufne pozostaną własnością STRONY, która ujawnia informacje poufne i zostaną jej zwrócone lub na jej pisemne żądanie zniszczone w dniu wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy lub w innym terminie uzgodnionym przez upoważnionych przedstawicieli STRON.
3. ZAMAWIAJĄCY oświadcza, że dołoży wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w treści Zgłoszeń Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego ZAMAWIAJĄCY będzie zamieszczał informacje oraz dane w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczy Zgłoszenia Serwisowe zawierające takie dane w sposób określony w HD.
4. ZAMAWIAJĄCY, jako Administrator danych osobowych, powierza WYKONAWCY w trybie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE dane osobowe do przetwarzania w celu wykonania niniejszej Umowy. Zasady powierzenia przetwarzania danych osobowych zostały określone przez STRONY w Załączniku nr 6.

## § 12

### [PODWYKONAWCY]

WYKONAWCA świadczy usługi stanowiące przedmiot Umowy samodzielnie, jak również może powierzyć wykonanie usług stanowiących przedmiot Umowy Podwykonawcom, o czym powiadamia ZAMAWIAJĄCEGO na piśmie.

## § 13

### [KARY UMOWNE]

1. Za niedotrzymanie terminów świadczenia usług (określonych w Załączniku nr 3 do Umowy) będących przedmiotem Umowy ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY karę umowną:
- a) w wysokości 0,1% miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdy dzień zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w dniach,
  - b) w wysokości 0,05% miesięcznego wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2 Umowy za każdą godzinę zwłoki w odniesieniu do terminów wyrażonych w godzinach,
  - c) w wysokości 500,00 zł za brak zapłaty lub nieterminową zapłatę wynagrodzenia uzupełniającego należnego podwykonawcom z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w § 16 ust. 5 pkt. g) Umowy.
  - d) karę umowną w wysokości 20 000 zł za każdy przypadek naruszenia zobowiązania do zachowania poufności.
  - e) Za brak zapłaty lub za nieterminową zapłatę wynagrodzenia Podwykonawcy z tytułu zmiany wysokości wynagrodzenia, o której mowa w art. 439 ust. 5 Ustawy PZP w przypadkach o których mowa w art. 439 ust. 5 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych, w wysokości 2.500 zł. za każdy taki przypadek.

2. ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY:
  - a) odsetki ustawowe za zwłoki w przypadku niedotrzymania terminów płatności należnego WYKONAWCY wynagrodzenia,
  - b) karę umowną w wysokości 20 000 zł za każdy przypadek naruszenia zobowiązania do zachowania poufności.
3. Maksymalna wysokość kar umownych, którą ZAMAWIAJĄCY może naliczyć WYKONAWCY nie może przekroczyć 60% wartości wynagrodzenia netto określonego w § 5 ust. 2. Umowy w stosunku rocznym.

#### § 14

#### [WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]

1. ZAMAWIAJĄCY może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w następujących sytuacjach:
  - a) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób naruszy jej istotne postanowienia,
  - b) w przypadku, o którym mowa w § 15 ust. 3 (Siła Wyższa),
  - c) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
2. Umowa może zostać wypowiedziana ze skutkiem natychmiastowym przez WYKONAWCĘ w następujących sytuacjach:
  - a) w przypadku, jeśli opóźnienie z uiszczaniem jakiejkolwiek miesięcznej płatności, o których mowa w § 5 Umowy przekroczy 60 dni,
  - b) w przypadku określonym w § 15 ust. 3 Umowy (Siła Wyższa).
  - c) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa.
3. Umowa może zostać rozwiązana w trybie jednostronnego wypowiedzenia każdej ze STRON z zachowaniem 3-miesięcznego okresu wypowiedzenia w przypadku:
  - a) wycofania się bądź istotnej zmiany warunków świadczenia przez Producenta usług wsparcia (Konserwacja) dla wersji Aplikacji eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO,
  - b) wycofania się Producenta lub/i producenta MBD ze wsparcia dla wersji MBD, w której eksploatuje ją ZAMAWIAJĄCY,
  - c) w przypadku określonym w § 4 ust. 3 Umowy (zmiana parametrów Infrastruktury),
  - d) w przypadku określonym w § 5 ust. 11 Umowy (wejście w przedmiot Umowy dodatkowych Aplikacji),
  - e) w innych przypadkach określonych w przepisach prawa lub umowie.
4. Wypowiedzenie Umowy z powodu okoliczności przewidzianych w ust. 1 lit. a) lub ust. 2 lit. a), b), c), d) niniejszego paragrafu może nastąpić po uprzednim wezwaniu do zaniechania naruszeń lub usunięcia skutków naruszeń i bezskutecznym upływie wyznaczonego w tym celu dodatkowego terminu nie krótszego niż 30 dni, lub terminu wskazanego w §5 ust. 8, jeżeli wypowiedzenie następuje na podstawie okoliczności przewidzianej w ust. 2 lit a), w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz wymaga złożenia stosownego oświadczenia w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia, i zawierać będzie uzasadnienie.
5. Uzgadnia się, że wszelkie dane ZAMAWIAJĄCEGO przetwarzane w HelpDesk mogą zostać usunięte po sześciu miesiącach od daty rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy.

#### § 15

#### [SIŁA WYŻSZA]

1. W przypadku, gdy Siła Wyższa uniemożliwia wykonanie jakichkolwiek zobowiązań umownych którejkolwiek ze STRON, określony czas zobowiązań umownych będzie przedłużony o czas trwania Siły Wyższej oraz odpowiednio o czas trwania jej skutków.

2. W przypadku, gdy którakolwiek ze STRON nie jest w stanie wywiązać się ze swych zobowiązań umownych w związku z okolicznościami Siły Wyższej, druga STRONA musi być o tym poinformowana w formie pisemnej w terminie 3 dni od momentu zaistnienia ww. okoliczności.
3. Gdy okoliczności Siły Wyższej uniemożliwiają jednej ze Stron Umowy wywiązać się ze swych zobowiązań umownych przez okres dłuższy niż 30 dni, każda ze STRON Umowy może wypowiedzieć Umowę w całości lub w części. W przypadku wypowiedzenia Umowy jej wykonanie i końcowe rozliczenie musi być uzgodnione na piśmie przez obie STRONY.

## § 16

### [POSTANOWIENIA KOŃCOWE ORAZ ZMIANY UMOWY ]

1. Z wyłączeniem zmian, których akceptacja następuje bezpośrednio w systemie HelpDesk, pozostałe zmiany w Umowie wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności, w postaci kolejno numerowanych aneksów, z zastrzeżeniem przypadków określonych w Umowie, jako niewymagających pisemnego aneksu.
2. Strony na zasadzie art. 455 ust 1 ustawy Prawo zamówień publicznych ustalają, że zmiana umowy może nastąpić wg zasad i na warunkach określonych poniżej.
  1. Zamawiający przewiduje możliwość dokonania zmiany umowy w następujących sytuacjach:
    - 1) dopuszczalne są zmiany postanowień umowy, które wynikają ze zmiany obowiązujących przepisów, jeżeli konieczne będzie dostosowanie postanowień umowy do nowego stanu prawnego. Zmiany w tym zakresie ograniczone będą wyłącznie do dostosowania umowy do zmienionych regulacji prawnych. Rozliczenie nastąpi zgodnie z cenami określonymi w załączniku nr 4 do Umowy.
    - 2) dopuszczalna jest zmiana terminu wykonania umowy w przypadku, gdy ze względów organizacyjnych lub technicznych leżących po stronie Zamawiającego, nie było możliwe przystąpienie do wykonania lub kontynuowanie umowy, w terminie przewidzianym przez Zamawiającego.
    - 3) Zamawiający dopuszcza wprowadzenie zmian części Przedmiotu Umowy, które Wykonawca przewidział do realizacji za pomocą podwykonawców na inne części Przedmiotu Umowy, w tym również na części, których Wykonawca nie wskazał w złożonej przez siebie ofercie. Zmiana nie może pociągnąć za sobą zwiększenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy.
    - 4) W przypadku zawarcia Umowy z wykonawcami wspólnie ubiegającymi się o udzielenie zamówienia Zamawiający dopuszcza wskazanie członka lub członków konsorcjum upoważnionych do wystawiania faktur i do odbioru wynagrodzenia.
    - 5) Zamawiający dopuszcza zmianę w zakresie treści dokumentów przedstawianych wzajemnie przez Strony w trakcie realizacji Umowy lub sposobu informowania o realizacji Umowy. Zmiana ta nie może spowodować braku informacji niezbędnych Zamawiającemu do prawidłowej realizacji Umowy.
    - 6) Dopuszcza się możliwość zmniejszenia ilości przedmiotu umowy- zmiana ta może być związana ze zmianą obowiązujących przepisów, koniecznością zmiany technologii wykonywania przedmiotu umowy, zmniejszoną ilością przyjmowanych pacjentów, zmianą sytuacji epidemiologicznej przy czym Zamawiający gwarantuje realizację zamówienia na poziomie 60 % wartości brutto umowy. Wykonawcy w takim przypadku nie będzie przysługiwało roszczenie do zrealizowania całości umowy oraz naliczania kar umownych. W takim przypadku wynagrodzenie wykonawcy zostanie ustalone za faktycznie zrealizowane usługi.
    - 7) strony przewidują możliwość wydłużenia trwania umowy, w przypadku nie zrealizowania całego zakresu rzeczowego umowy do czasu jego zrealizowania przy czym okres trwania umowy nie może być przedłużony dłużej niż o 6 miesięcy. Zmiana w tym zakresie spowoduje zwiększenie wynagrodzenia wykonawcy proporcjonalnie do wydłużonego okresu.
    - 8) zmiany nie powodujące zmiany wysokości wynagrodzenia wykonawcy oraz terminu realizacji zamówienia tj. w przypadku zaistnienia następujących okoliczności :
      - a) zmiany danych podmiotów zawierających umowę (np. w wyniku przekształceń, przejęć, itp.).
    - 9) Zamawiający dopuszcza możliwość wprowadzenia zmian w sposobie wykonywania (technologii) Przedmiotu Umowy, w przypadku, gdy wystąpi co najmniej jedna z poniższych sytuacji:

- a) konieczności zrealizowania Przedmiotu Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań niż określonych w umowie w sytuacji, gdyby zastosowanie przewidzianych rozwiązań groziło niewykonaniem lub wadliwym wykonaniem Przedmiotu Umowy albo naruszało obowiązujące przepisy prawa;
- b) konieczności zrealizowania Przedmiotu Umowy przy zastosowaniu innych rozwiązań albo innymi środkami ze względu na zmiany obowiązującego prawa;
- c) pojawienie się nowszych technologii wykonania przedmiotu umowy gwarantujących co najmniej taki sam standard wykonania Przedmiotu Umowy lub obniżenie kosztów realizacji Przedmiotu Umowy
- d) zmiany prawa lub obowiązujących norm lub decyzji administracyjnych mających wpływ na zakres lub sposób realizacji Przedmiotu Umowy, w przypadku przewlekłości w wydaniu decyzji administracyjnych, pozwoleń, zezwoleń, opinii niezbędnych do prawidłowego wykonania Przedmiotu Umowy mających wpływ na terminy realizacji Umowy;
- e) w przypadku zaistnienia działania siły wyższej. Zmiana w tym zakresie może spowodować wydłużenie terminu realizacji (o okres trwania przeszkody) oraz zmianę wynagrodzenia.

Zmiany określone w pkt 9) mogą powodować zmianę wynagrodzenia oraz zmianę terminu realizacji.

2. Wystąpienie którejkolwiek z okoliczności wskazanych w ust. 2 nie stanowi zobowiązania Stron do wprowadzenia zmiany.
3. Na zasadzie art. 436 pkt. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych Zamawiający dopuszcza możliwość zmiany wysokości wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku zmiany:
  - a) stawki podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego,
  - b) wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej, ustalonych na podstawie ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
  - c) zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub ubezpieczenie zdrowotne,
  - d) zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych (Dz. U. poz. 2215 oraz z 2019 r. poz. 1074 i 1572 z późn.zm.)

- jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
4. W przypadku, o którym mowa w § 16 ust. 3 litera a) tj. zmiany stawki podatku vat lub podatku akcyzowego cena netto nie ulegnie zmianie. Do ceny netto zostanie doliczony podatek VAT w obowiązującej wysokości. Zmiana nie wymaga sporządzenia odrębnego aneksu do umowy. W przypadku zmiany podatku akcyzowego zostanie on naliczony w obowiązującej wysokości. W przypadku zmiany przez producenta klasyfikacji wyrobu powodującej brak możliwości zastosowania preferencyjnej stawki VAT Wykonawca musi udowodnić datę zmiany klasyfikacji wyrobów.
5. W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w § 16 ust. 3 litera b) Wykonawca składa do Zamawiającego pisemny wniosek o zmianę umowy o udzielenie zamówienia publicznego w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po wejściu w życie przepisów zmieniających wysokość minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać i udowodnić związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego, a wpływem zmiany minimalnego wynagrodzenia za pracę albo wysokością minimalnej stawki godzinowej na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca obowiązkowo ponosi w związku z podwyższeniem wysokości płacy minimalnej za pracę albo wysokości minimalnej stawki godzinowej. Nie będą akceptowane koszty wynikające z podwyższenia wynagrodzenia pracowników Wykonawcy, które nie są konieczne w celu ich dostosowania do wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę.
6. W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w § 16 ust. 3 litera c) Wykonawca składa pisemny wniosek do Zamawiającego o zmianę umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po zmianie zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenie społeczne lub zdrowotne. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące

- uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać i udowodnić związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego a wpływem zmiany zasad, o których mowa w § 16 ust. 3 litera c), na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca obowiązkowo ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w § 16 ust. 3 litera c).
7. W sytuacji wystąpienia okoliczności wskazanych w § 16 ust. 3 litera d) Wykonawca składa pisemny wniosek do Zamawiającego o zmianę umowy o zamówienie publiczne w zakresie płatności wynikających z faktur wystawionych po zmianie zasad wynagrodzenia pracownika w zakresie przyjęcia zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych. Wniosek powinien zawierać wyczerpujące uzasadnienie faktyczne i prawne oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia Wykonawcy po zmianie umowy, w szczególności Wykonawca będzie zobowiązany wykazać i udowodnić związek pomiędzy wnioskowaną kwotą podwyższenia wynagrodzenia umownego, a wpływem zmiany zasad, o których mowa § 16 ust. 3 litera d), na kalkulację ceny ofertowej. Wniosek powinien obejmować jedynie te dodatkowe koszty realizacji zamówienia, które Wykonawca obowiązkowo ponosi w związku ze zmianą zasad, o których mowa w § 16 ust. 3 litera d).
  8. Obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w § 16 ust. 3 litera b-d), na koszty wykonania zamówienia należy do Wykonawcy pod rygorem odmowy dokonania zmiany umowy przez Zamawiającego. Zamawiający w terminie 14 (czternastu) dni od dnia złożenia wniosków, o których mowa w § 16 ust. 6-8 oceni, czy Wykonawca wykazał rzeczywisty wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
  9. Jeżeli Zamawiający zaakceptuje wnioski, o których mowa w § 16 ust. 6-8, wyznaczy datę podpisania aneksu do umowy.
  10. Za wyjątkiem sytuacji, o której mowa w § 16 ust. 3 litera a), wprowadzenie zmian wysokości wynagrodzenia wymaga uprzedniego złożenia przez Wykonawcę oświadczenia o wysokości dodatkowych kosztów wynikających z wprowadzenia zmian, o których mowa w § 16 ust. 3 litera b-d) oraz ich bezspornego udowodnienia.
  11. Zmiana postanowień umowy może nastąpić tylko za zgodą obu jej stron wyrażoną na piśmie, w formie aneksu do umowy, sporządzonego przez Zamawiającego, pod rygorem nieważności takiej zmiany za wyjątkiem zmian wskazanych w § 16 ust. 3 litera a).
  12. Wykonawca w terminie 5 dni roboczych od daty otrzymania do Zamawiającego propozycji/projektu aneksu do umowy prześle Zamawiającemu ewentualne uwagi lub propozycje zmian.
  13. W przypadku gdy Zamawiający otrzyma zasadne uwagi od Wykonawcy do aneksu do umowy, zmiany zostaną uwzględnione w aneksie, a sam aneks podpisany przez Strony umowy.
  14. W przypadku niezgodności lub rozbieżności oferty z SWZ, za wiążące strony uznają postanowienia zawarte w SWZ.
  15. Na zasadzie art. 439 ustawy Prawo zamówień publicznych dopuszczalna jest zmiana wynagrodzenia wykonawcy w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia, gdy po upływie 6 miesięcy (i kolejnych okresach półrocznych) trwania umowy ogłoszony zostanie przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego wskaźnik zmiany cen towarów i usług za dane półrocze, którego wysokość jest mniejsza lub większa o ponad 2% od jego poziomu w dniu podpisania umowy (aneksu z tego tytułu), każda ze stron uprawniona jest do żądania odpowiednio: zmniejszenia lub zwiększenia wynagrodzenia za kolejne analogiczne okresy trwania umowy o procent odpowiadający tej różnicy, przy czym maksymalna wartość wzrostu wynagrodzenia netto Wykonawcy, łącznie w okresie trwania umowy nie może być równa lub większa niż progii unijne w rozumieniu art. 3 ustawy PZP oraz nie może być równa lub przekraczać 10% wartości pierwotnej umowy.
  16. W przypadku, gdyby którykolwiek z wyżej wymienionych wskaźników przestał być dostępny, zastosowanie znajdzie inny, najbardziej zbliżony, wskaźnik publikowany przez Prezesa GUS.
  17. Każda ze Stron celem dokonania zmian opisanych w ust. 17 powyżej występuje z pisemnym wnioskiem o zmianę wynagrodzenia, zawierającym uzasadnienie z wyliczeniem całkowitej kwoty, o jaką wynagrodzenie Wykonawcy powinno ulec zmianie.
  18. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z ust. 17 zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom





cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, o ile przedmiotem umowy z podwykonawcą są dostawy lub usługi a okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy.

19. Zamawiający dopuszcza zmiany w umowie określone jako nieistotne:
- 1) zmiany numeru rachunku bankowego, na które Zamawiający winien przelewać wynagrodzenie Wykonawcy,
  - 2) zmiany danych teleadresowych stron umowy lub innych danych zawartych w rejestrach publicznych.
20. Zmiana danych określonych w ust. 19 pkt 1) powyżej wymaga aneksu, o zmianach danych określonych w ust. 20 pkt 2) powyżej Strony będą się informować niezwłocznie w formie pisemnej.
21. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się przepisy polskiego prawa, w tym w szczególności Ustawy, Kodeksu cywilnego, Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) oraz ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
22. Żadna ze STRON Umowy nie ma prawa do dokonywania cesji praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody drugiej STRONY.
23. Wszelkie spory powstałe w związku z zawarciem i realizacją Umowy STRONY będą się starały rozwiązywać polubownie, a dopiero w sytuacji braku możliwości dojścia do polubownego porozumienia, spory zostaną poddane pod rozstrzygnięcie sądu powszechnego, właściwego ze względu na siedzibę ZAMAWIAJĄCEGO .
24. Załącznikami, stanowiącymi integralną część niniejszej Umowy, są niżej wymienione dokumenty przy czym Załączniki 1-5 oraz 7 nie wymagają podpisów Stron:

Numer Załącznika	Zawartość Załącznika
1	Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi oraz ich Producentów
2	Specyfikacja usług
3	Zakres świadczonych usług
4	Cennik usług uzupełniających
5	Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa
6	Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
7	Obowiązek informacyjny Wykonawcy

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA



**Wykaz Aplikacji objętych usługami serwisowymi oraz ich Producentów**

**1. Wykaz Producentów:**

- Nexus Polska Sp. z o.o. z siedzibą Poznaniu, ul. Szyperska 14, 61-754 Poznań, zwana dalej NX,

**2. Wykaz Aplikacji objętych usługami przewidzianymi w Umowie:**

Lp	Nazwa aplikacji	Producent	Przedmiot i rodzaj licencji	Ilość licencji	Objęte usługi konsultacji [KA] [KT] [KT+], NIE
1.	Eskulap - Gruper	NX	serwer	1	NIE
2.	Eskulap – Rozliczenia z płatnikami	NX	równoczesny użytkownik	2	NIE



K I E R O W N I K  
DZIAŁU INFORMATYKI

Lukasz Czerwiński



## Załącznik Nr 2 – Specyfikacja usług

Przedmiot Umowy stanowią usługi oznaczone znakiem „T” w kolumnie „deklaracje” ZAMAWIAJĄCEGO”.

## Usługi obligatoryjne

Nazwa usługi	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO	Wartości standardowe
Serwis Aplikacji [SA]	T	T
Konserwacja [KS]	T	T
Ewaluacja [EW]	T	T

## Usługi opcjonalne

Nazwa usługi	Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO	Wartości standardowe
Konsultacje [KA]	N	T
Konsultacje Telefoniczne [KT]	N	N
Nadzór Eksploatacyjny [NE]* <sup>1</sup>	T – 6 dni w ciągu roku (42h)	N
Zarządzanie Umowami NFZ [NFZ]* <sup>2</sup>	N	N
Aktualizacja Aplikacji [AA] * <sup>2</sup>	N	N
Aktualizacja Aplikacji Plus [AA+] * <sup>2</sup>	N	N
Serwis Motoru BD [SBD] * <sup>2</sup>	N	N
Serwis 24/7	N	N

\*<sup>1</sup> – w przypadku wyboru usługi w kolumnie „deklaracje ZAMAWIAJĄCEGO” należy także wskazać pożądaną liczbę wizyt konsultanta.

\*<sup>2</sup> – usługa dostępna wyłącznie dla ZAMAWIAJĄCYCH posiadających stabilne oraz wydajne łącze z Internetem.

T – tak

N – nie

KIEROWNIK  
DZIAŁU INFORMATYKI

*Łukasz Czerwiński*



## I. Zasady świadczenia usług serwisowych

### [ZASADY OGÓLNE]

1. Usługi serwisowe są świadczone w odniesieniu do Modułów wymienionych w Załączniku nr 1 do Umowy lub serwerów aplikacyjnych i bazodanowych dostarczonych przez WYKONAWCĘ oraz zasobów dyskowych związanych z serwisowanym Oprogramowaniem Aplikacyjnym.
2. Subskrybowany przez ZAMAWIAJĄCEGO pakiet usług stanowią usługi, w odniesieniu do których w Załączniku nr 2 do Umowy w kolumnie Deklaracja ZAMAWIAJĄCEGO występuje znak „T”.

### [UŻYTKOWNICY]

3. Wraz z podpisaniem Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom ZAMAWIAJĄCEGO uwierzytelnienie w systemie „HelpDesk” zwanym dalej „HD” udostępnionym przez WYKONAWCĘ pod adresem ....**Błąd! Nieprawidłowy odsyłacz typu hiperłącze.**
4. W zależności od woli ZAMAWIAJĄCEGO poszczególnym Użytkownikom zostaną przyznane prawa do ewidencji lub/i edycji Zgłoszeń Serwisowych.
5. Użytkownicy są zobligowani do ochrony danych identyfikacyjnych przed dostępem osób trzecich. Użytkownicy przyjmują także do wiadomości, że wszystkie operacje wykonywane w serwisie HD są rejestrowane.
6. Użytkownicy systemu HD posiadają możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz podstawowych danych podmiotowych ZAMAWIAJĄCEGO – tzw. Panel Klienta. System HD będzie komunikował się z Użytkownikami wyłącznie w oparciu o informacje zamieszczone w Panelu Klienta (Moje Konto w HD).
7. Powinnością Certyfikowanego Administratora jest zapoznanie się z postanowieniami Umowy, jak również przeszkolenie w zakresie jej zakresu oraz treści pozostałych Użytkowników.
8. Powinnością Użytkowników jest bieżące śledzenie informacji pojawiających się w systemie HD. System HD został wyposażony w narzędzie typu kanał RSS, umożliwiające przy użyciu ogólnodostępnych aplikacji dynamiczne monitorowanie i powiadamianie Użytkowników o pojawieniu się zmian bądź nowych treści.
9. Użytkownicy dołożą wszelkich starań żeby dane osobowe nie były zamieszczane w Zgłoszeniach Serwisowych. Jeżeli jest to niezbędne do obsłużenia Zgłoszenia Serwisowego Użytkownicy zamieszczą informacje oraz dane wyłącznie w postaci zanonimizowanej lub zaszyfrowanej, jak również oznaczą Zgłoszenia Serwisowego zawierające takie dane w sposób określony w HD.

### [EWIDENCJA I OBSŁUGA ZGŁOSZEŃ]

10. Ewidencja i uzupełnianie Zgłoszenia Serwisowego przez ZAMAWIAJĄCEGO jest realizowane wyłącznie w systemie HD. Obsługa przez Serwis Zgłoszenia Serwisowego w zależności od usługi jest realizowana w systemie HD lub z wykorzystaniem innych mediów bądź wizyt osobistych, przy czym każdorazowo w HD ewidencjonowany jest status zgłoszenia.
11. W zależności od zakresu pakietu subskrybowanych usług oraz uprawnień Użytkownika może on zaewidencjonować w systemie HD następujące typy Zgłoszeń Serwisowych:
  - Błąd Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS],
  - Awaria [Wymagane usługi: SA, KS, SBD (jeżeli dotyczy MBD)],
  - Usterka programistyczna [Wymagane usługi: SA, KS],
  - Konsultacja [Wymagane usługi: SA, KS, KA],
  - Konsultacja telefoniczna [Wymagane usługi: SA, KS, KT],
  - Nadzór eksploatacyjny [Wymagane usługi: SA, KS, NE],
  - Umowa NFZ [Wymagane usługi: SA, KS, NFZ],

- Aktualizacja Aplikacji [Wymagane usługi: SA, KS, AA/AA+],
  - Serwis MBD [Wymagane usługi: SA, KS, SBD],
  - Nowa funkcjonalność [Wymagane usługi: SA, KS, EW],
  - Zmiana prawna [Wymagane usługi: SA, KS],
  - Usługa odpłatna [Wymagane usługi: SA, EW],
  - Zapytanie handlowe.
12. Ewidencja Zgłoszenia Serwisowego odbywa się poprzez wprowadzenie przez Użytkownika do systemu HD wszystkich niezbędnych dla danego Zgłoszenia Serwisowego informacji w szczególności określenia obszaru/Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, którego Zgłoszenie Serwisowe dotyczy. Po zaewidencjonowaniu przez Użytkownika Zgłoszenia Serwisowego system HD nadaje mu status „oczekujące” oraz unikalny numer.
13. Każde Zgłoszenie Serwisowe obejmować może wyłącznie jedno zagadnienie. W przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe obejmuje kilka zagadnień WYKONAWCA może takie Zgłoszenie Serwisowe odrzucić lub wydzielić zagadnienia do odrębnych Zgłoszeń Serwisowych.
14. Jeżeli do Zgłoszenia Serwisowego pozostającego toku Użytkownik wprowadzi nowe zagadnienie WYKONAWCA może je przenieść do odrębnego Zgłoszenia Serwisowego lub odrzucić realizację. Jeżeli nowe zagadnienie zostaje przeniesione do wyodrębnionego Zgłoszenia Serwisowego **Termin realizacji usług** określony w **Warunkach brzegowych realizacji usług** wszczyna swój bieg od początku.
15. Po wstępnej weryfikacji kompletności oraz formy Zgłoszenia Serwisowego, nie później niż w **Czasie reakcji** określonym w **Warunkach brzegowych realizacji usług** w systemie HD zostaje Zgłoszeniu Serwisowemu nadany status „zarejestrowane”. Alternatywnie, jeżeli weryfikacja wykaże, że Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia wymogów Umowy lub dotyczy wątku stanowiącego przedmiot innego Zgłoszenia Serwisowego, zostaje mu nadany status „odrzucone” lub „duplikat” odpowiednio.
16. Dalsza obsługa Zgłoszenia Serwisowego przebiega na zasadach określonych w procedurach realizacji przewidzianych dla poszczególnych usług. W zależności od typu Zgłoszenia Serwisowego, fazy obsługi Zgłoszenia Serwisowego oraz jego zawartości, Zgłoszenie Serwisowe przyjmie jeden z następujących statusów:
- przyjęte do realizacji,
  - anulowane,
  - odrzucone,
  - duplikat,
  - do uzupełnienia,
  - odroczone,
  - rozwiązane,
  - zamknięte.
17. Szczególnym typem Zgłoszenia Serwisowego jest zapytanie handlowe. Jego ewidencja w HD służy jedynie celom informacyjnym o charakterze handlowym, natomiast obsługa nie jest objęta żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym.
18. Zamówienia indywidualne - bez względu na to, jakim typem Zgłoszenia Serwisowego następuje ich realizacja: Nowa funkcjonalność/Usługa Odpłatna, nie są objęte żadnym reżimem proceduralnym, w szczególności finansowym czy czasowym z wyłączeniem uzgodnień poczynionych w samej treści Zgłoszenia Serwisowego.
19. W każdym momencie Użytkownik może Zgłoszenie Serwisowe anulować, co spowoduje, że Zgłoszenie Serwisowe od momentu anulowania nie będzie przez Serwis dalej obsługiwane. Jeżeli anulowane jest Zgłoszenie Serwisowe obejmujące realizację usług indywidualnych, anulowanie Zgłoszenia Serwisowego wywoła skutek w postaci zdjęcia uzgodnionej w zgłoszeniu ilości godzin/dni (jeżeli realizowane przez [NE]) lub wystawienie faktury na określoną w Zgłoszeniu Serwisowym kwotę.





## II. Warunki brzegowe realizacji usług

Lp.	Nazwa	Terminy realizacji usług	Uwagi
1.	Godziny pracy Serwisu	8 <sup>00</sup> -16 <sup>00</sup>	W dni robocze, tj. od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni wolnych od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920). Dnie robocze stosuje się także w odniesieniu do wszystkich terminów przewidzianych w Załączniku na automatyczne czynności HD oraz do terminów zastrzeżonych dla ZAMAWIAJĄCEGO. Godziny pracy Serwisu nie dotyczą usługi „Serwis 24h/7”, która jest realizowana całodobowo..
2.	Czas reakcji Serwisu	4h	Czas liczony w Godzinach pracy serwisu od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia tj. nadania mu statusu „zarejestrowane” lub w godzinach od momentu zaewidencjonowania Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia w przypadku usługi Serwis 24h/7
3.	Czas usunięcia Błędu Aplikacji	10 dni	1. Czas liczony w godzinach lub dniach roboczych od upłynięcia Czasu reakcji w Godzinach pracy Serwisu bądź w godzinach od upłynięcia Czasu reakcji w przypadku usługi Serwis 24h/7
4.	Czas usunięcia Awarii	48h	2. Od Czasu obsługi zgłoszenia odlicza się okres, w którym WYKONAWCA oczekuje na uzupełnienie Zgłoszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO lub udostępnienie zdanego dostępu (jeżeli dotyczy).
5.	Czas usunięcia Usterki Programistycznej	Następna aktualizacja zbiorcza	3. W odniesieniu do Aplikacji, których WYKONAWCA nie jest Producentem oraz Zgłoszeń Serwisowych niewłaściwie przypisanych do obszarów/Modułów (Zasady świadczenia usług serwisowych, pkt. 12) przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu.
6.	Czas obsługi Konsultacji	10 dni	4. W odniesieniu do Konsultacji, wymagających pogłębionej analizy przewidziane czasy realizacji usług mogą ulec wydłużeniu, o czym ZAMAWIAJĄCY zostaje powiadomiony w Zgłoszeniu. 5. WYKONAWCA gwarantuje udostępnianie co najmniej 4 zbiorczych pakietów aktualizacji zawierających Rozwinięcia wybranych Aplikacji rocznie, publikowanych nie rzadziej niż jedna na kwartał. Jeżeli Zgłoszenie zaklasyfikowane jako Usterka Programistyczna zostanie zaewidencjonowane w HD w terminie krótszym niż 20 dni przed planowanym terminem publikacji aktualizacji zbiorczej, Uaktualnienie może zostać uwzględnione w kolejnej aktualizacji zbiorczej.
7.	Termin przystąpienia Serwisu do realizacji usług zleconych	Niegwarantowany	1. Dotyczy Konsultacji zamawianych doraźnie (przypadek, w którym pakiet usług nabywanych przez ZAMAWIAJĄCEGO nie obejmuje Konsultacji). 2. Dotyczy usług wynikających z zamówień indywidualnych.
8.	Termin udostępnienia Rozwinięć wynikających z nowelizacji aktów prawnych	Najpóźniej w dniu wejścia aktu w życie	1. W przypadkach szczególnych, jeżeli termin ukazania się aktów prawnych inicjujących Rozwinięcia będzie krótszy niż 14 dni od daty ich wejścia w życie lub wraz z regulacjami nie zostaną opublikowane niezbędne materiały towarzyszące, takie jak: wytyczne, specyfikacje, interfejsy, protokoły, środowiska testowe, słowniki lub inne dane niezbędne do implementacji zmian specyfikacji funkcjonalnej w Rozwinięciach, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Rozwinięcia zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 21 dni

		<p>roboczych od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych, zarządzeń NFZ lub udostępnienia brakujących materiałów towarzyszących.</p> <p>2. Rozwinięcia będą wprowadzane w Aplikacjach w ramach usługi pod warunkiem, że procesy stanowiące przedmiot zmian legislacyjnych przed ich opublikowaniem występowały w specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego zakupionego przez ZAMAWIAJĄCEGO a organy administracji publicznej nie udostępniły innego narzędzia bądź systemu umożliwiającego ZAMAWIAJĄCEMU wykonanie obowiązku wynikającego z aktu prawnego.</p>
--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### III. Wykaz obligatoryjnych usług serwisowych

Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (uzupełnia Wykonawca)
1	Serwis Aplikacji [SA]	Gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego w posiadanych przez ZAMAWIAJĄCEGO zakresie funkcjonalnym w szczególności poprzez udostępnianie Uaktualnień Oprogramowania.	
2	Konservacja [KS]	<p>Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ bezpośrednio lub pośrednio, jeżeli WYKONAWCA nie jest jednocześnie Producentem Aplikacji. Subskrypcja usługi zapewnia dostosowanie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO do zmian legislacyjnych. W ramach usługi Producent gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- udostępnienie portalu HD umożliwiającego ewidencję Zgłoszeń Serwisowych,</li> <li>- prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa polskiego o randze co najmniej rozporządzenia, w rozumieniu art. 87 ust.1 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. i</li> </ul>	



Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (uzupełnia Wykonawca)
3	Ewaluacja [EW]	<p>wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże w postaci Rozwinięć.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- prowadzeniu stałego audytu w zakresie zgodności funkcji Oprogramowania Aplikacyjnego z obowiązującymi ZAMAWIAJĄCEGO zarządzeniami Prezesa Narodowego Funduszu Zdrowia i wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie tychże.</li> </ul>	
		<p>Usługa realizowana przez WYKONAWCĘ w odniesieniu do systemów ESKULAP oraz HBI. Subskrypcja usługi zapewnienia poprawy jakości i rozszerzenie specyfikacji funkcjonalnej Oprogramowania Aplikacyjnego posiadanego przez ZAMAWIAJĄCEGO. W ramach usługi WYKONAWCA gwarantuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Producenta,</li> <li>- wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień funkcji już w nich istniejących wnioskowanych przez Użytkowników.</li> </ul> <p>Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach Licencji są udostępniane odpłatnie i uwzględnione w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.</p> <p>Rozwinięcia wprowadzane w Aplikacjach w wyniku inwencji twórczej Producenta rozpowszechniane w ramach odrębnych licencji (nieudzielonych przed zawarciem</p>	



Lp.	Nazwa Usługi	Przedmiot Usługi	Procedura realizacji Usługi (uzupełnia Wykonawca)
		Umowy) oraz Rozwinięcia implementowane w Aplikacjach na wniosek ZAMAWIAJĄCEGO są udostępniane odpłatnie, po stawkach określonych przez WYKONAWCĘ doraźnie dla każdego Rozwinięcia nie uwzględnionych w opłacie zryczałtowanej wnoszonej za subskrypcję usługi.	

#### IV. Wykaz opcjonalnych usług serwisowych

4	Nadzór Eksploatacyjny [NE]	<p>W obrębie usługi ZAMAWIAJĄCY nabywa prawo do dowolnego wykorzystania określonych w Umowie ilości dni serwisowych w okresie obowiązywania Umowy, w wymiarze 7h każdy.</p> <p>Świadczenia w ramach usługi są realizowane w terminach dostępności personelu Serwisu wyznaczonych wg uznania WYKONAWCY w sposób umożliwiający ZAMAWIAJĄCEMU skonsultowanie nabytego wolumenu dni serwisowych.</p> <p>Przedmiotem usługi mogą być wyszczególnione poniżej prace o charakterze eksploatacyjnym, konserwacyjnym oraz konsultacyjnym z zastrzeżeniem, że WYKONAWCA zawsze ma prawo do odmowy realizacji Zgłoszenia Serwisowego, jeżeli jego przedmiotem mają być prace programistyczne, w szczególności realizowane odpłatnie w ramach usługi Ewaluacja [EW] lub prace z zakresu motoru bazy danych, Środowiska systemowego, bądź infrastruktury:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konsultacje z zakresu administracji i użytkowania Aplikacji,</li> <li>- Konsultacje merytoryczne w obszarach, z</li> </ul>	
---	----------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



	<p>którymi jest powiązana specyfikacja funkcjonalna Aplikacji a Użytkownik winien dysponować w tych obszarach wiedzą dającą się powiązać z innymi źródłami (ewentualnie wiedzą niedostępną ale z powodu zaniedbań stron trzecich),</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Instalowanie nie objętych innymi usługami Uaktualnień,</li><li>- Szkolenie administratorów z zakresu wprowadzanych zmian w Aplikacjach,</li><li>- Rekonfiguracja i parametryzacja Aplikacji, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności ich działania,</li><li>- Tworzenie nowych raportów oraz modyfikacje istniejących mające na celu ich dostosowanie do potrzeb ZAMAWIAJĄCEGO,</li><li>- Konwersja wydruków na dokumenty przetwarzane w postaci elektronicznej,</li><li>- Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu stanu Aplikacji i zgromadzonych danych archiwalnych na poprawnie zabezpieczonych nośnikach danych,</li><li>- Pomoc w przekazywaniu danych i sprawozdań do jednostek zewnętrznych (Organu tworzącego, Ministerstwa Zdrowia, CeZ, NFZ, PZH, GUS),</li><li>- Dokonywanie ponownych instalacji Aplikacji i narzędzi w przypadkach zmiany infrastruktury informatycznej ZAMAWIAJĄCEGO (uwzględnia przeniesienie Aplikacji na inną platformę systemową),</li><li>- Doradztwo w zakresie rozbudowy środowiska informatycznego ZAMAWIAJĄCEGO.</li></ul>	
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--





## Załącznik nr 4 - Cennik usług uzupełniających

Przedmiot wyceny	Minimalna ilość jednorazowego zamówienia	Jednostka	Cena w zł		
			Netto	VAT	Brutto
Usługa Konsultanta zdalna <sup>(1,2)</sup>	1	Godzina			
Usługa Konsultanta w siedzibie <sup>(1,2)</sup>	4	Godzina			
Dojazd (Naliczany w obie strony)	Nd.	Kilometr			
Nocleg	Nd.	Doba			

- (1) - Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w dni robocze (dotyczy także usług nocnych) – ..... ceny.
- (2) - Dopłata z tytułu realizacji usługi poza godzinami pracy Serwisu w soboty oraz dni wolne od pracy w rozumieniu art. 1 oraz art. 1a ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (tekst jedn.: Dz. U. z 2020 r. poz. 1920) – ..... ceny.





**Załącznik nr 5 – Kontakty oraz procedury bezpieczeństwa****I. Kontakty**

Zgodnie z paragrafem § 6 umowy osobami uprawnionymi do dostępu do HD są osoby wpisane poniżej w tabeli, z których osoba wskazana w pierwszym wierszu posiada uprawnienia Certyfikowanego Administratora.

Osobom wymienionym w tabeli zostaną przesłane dane umożliwiające uwierzytelnienie w systemie HD na wskazane konta e-mail.

Lp.	Imię	Nazwisko	Konto e-mail	Stanowisko
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				

**II. Procedury bezpieczeństwa**

Jeżeli w celu wykonania świadczeń przewidzianych Umową zajdzie konieczności transferu danych, STRONY, w przypadku braku wyrażenia w formie pisemnej lub w formie dokumentowej zgody przez WYKONAWCĘ na procedurę bezpieczeństwa zaproponowaną przez ZAMAWIAJĄCEGO, uznają następującą procedurę:

1. Użytkownik przekazuje dane, poprzez skopiowanie zaszyfrowanego pliku archiwum (np. w formacie zip) na zasób dyskowy udostępniony przez WYKONAWCĘ o adresie wskazanym w HD. Zasób jest dedykowany wyłącznie ZAMAWIAJĄCEMU, wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Dane umożliwiające uwierzytelnienie posiadają jedynie osoby posiadające nadane uprawnienia zgodne z postanowieniami Umowy.
2. Kopiowany plik winien być zabezpieczony hasłem (minimum 12 znakowym, uwzględniającym minimum 2 znaki specjalne i minimum 2 cyfry). Hasło do pliku zostanie przekazywane osobie ze Strony WYKONAWCY, która wniosowała o udostępnienie danych w bezpieczny sposób (SMS, czat).

**III. Ogólne zasady udzielania zdalnego dostępu do zasobów ZAMAWIAJĄCEGO**

1. Jeżeli STRONY nie postanowią inaczej, ZAMAWIAJĄCY udziela pracownikom /współpracownikom WYKONAWCY zdalnego dostępu do systemu informatycznego i baz danych zgodnie z niniejszymi zasadami:
  - a) dostęp jest realizowany tylko dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, którego imienną listę WYKONAWCA uzupełnia w serwisie HD,
  - b) każdorazowo przy zmianie personelu WYKONAWCY dedykowanego do realizacji Umowy, WYKONAWCA będzie zobligowany do wprowadzenia aktualizacji imiennej listy osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
  - c) ZAMAWIAJĄCY zobowiązany jest nadać/odebrać dostęp zdalny osobom, o których mowa w pkt b) niezwłocznie, w terminie umożliwiającym WYKONAWCY wywiązanie się z obowiązków umownych,



SPZOZ w Wolsztynie; TP/16/2023

- d) dostęp odbywał się będzie z użyciem szyfrowanego protokołu,
  - e) zestawienie połączenia będzie następowało na polecenie ZAMAWIAJĄCEGO, którym może być np. zgłoszenie w systemie HelpDesk, jak również konieczność wykonania niezbędnych prac w systemie użytkowanym przez Zamawiającego, związanych z realizacją Umowy,
  - f) zestawienie połączeń będzie następowało w godzinach pracy ZAMAWIAJĄCEGO tj. w dni robocze (od poniedziałku do piątku), od godz. 08:00 do 16:00, a po godzinach pracy automatycznie zamykane z zastrzeżeniem pkt g) niniejszego ustępu,
  - g) w szczególnych przypadkach, jeżeli będą za tym przemawiały przesłanki merytoryczne, zestawienie połączenia będzie mogło nastąpić po godzinach pracy ZAMAWIAJĄCEGO lub w trybie ciągłym, przy czym każdorazowo w takich okolicznościach STRONY uzgodnią szczegóły otwarcia i zamknięcia połączenia,
  - h) Zamawiający przekaze WYKONAWCY dane niezbędne do logowania w sposób bezpieczny. Wykonawca zobowiązany jest do nieujawniania danych do logowania osobom nieupoważnionym.
2. Każdorazowo przy zmianie zasad i sposobu połączenia zdalnego, ZAMAWIAJĄCY powiadomi Wykonawcę z min. 14 dniowym wyprzedzeniem.



**Umowa powierzenia**  
przetwarzania danych osobowych  
(zwana dalej „Umową”)

zawarta dnia ..... pomiędzy:

.....

zwanym(-ną) w dalszej części Umowy „**Podmiotem przetwarzającym**”,  
reprezentowanym(-ną) przez:

\_\_\_\_\_

a

**Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Wolsztynie**, ul. Wschowska 3, 64-200 Wolsztyn, wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000033810 prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, posiadający nr NIP: 923-15-06-721, REGON: 970773426,  
reprezentowanym przez:

\_\_\_\_\_

zwanym(-ną) w dalszej części Umowy „**Administratorem danych**” lub „**Administratorem**”,

**§ 1**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. Administrator danych powierza Podmiotowi przetwarzającemu dane osobowe do przetwarzania w trybie art. 28 ogólnego rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz.Urz.U.E.L Nr 119, str. 1) (zwanego w dalszej części Umowy „Rozporządzeniem” lub „RODO”), na zasadach, w zakresie i w celu określonych w niniejszej Umowie.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych mu danych osobowych zgodnie z niniejszą Umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego o ochronie danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał powierzone dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora. Udokumentowane polecenia Administratora nie mogą powodować rozszerzenia obowiązków Podmiotu przetwarzającego wynikających z umowy, o której mowa w § 2 ust. 2, ani zmiany zakresu danych powierzonych do przetwarzania. Strony zgodnie uznają Zgłoszenie Serwisowe za spełniające przesłanki polecenia przetwarzania.

**§ 2**

**Zakres i cel przetwarzania danych**

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał powierzone na podstawie Umowy dane: dane zwykłe oraz dane szczególnych kategorii, w tym dane osobowe dzieci, dotyczące (zaznaczyć odpowiednie):  
 pracowników, współpracowników Administratora, w zakresie

- Danych identyfikacyjnych
  - Adresu zamieszkania
  - Numerów identyfikacyjnych, w tym nr PESEL,
  - Tytułu zawodowego,
  - Wykształcenia i historii zatrudnienia,
  - Stanowiska oraz numeru prawa wykonywania zawodu,
  - Loginów,
  - Informacji o zdolności do pracy,
  - Innych informacji lub danych, w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy, o której mowa w ust. 2.
- pacjentów Administratora, w zakresie:
- Danych identyfikacyjnych,
  - Adresu zamieszkania,
  - Numerów identyfikacyjnych, w tym nr PESEL,
  - Stanu zdrowia i historii leczenia,
  - Obrazów diagnostycznych,
  - Innych informacji lub danych pacjenta, w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy, o której mowa w ust. 2.
- Kontrahentów Administratora:
- Danych identyfikacyjnych,
  - Innych informacji lub danych, w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy, o której mowa w ust. 2
2. Dane osobowe powierzone przez Administratora danych będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu realizacji Umowy ..... r. zawartej pomiędzy Podmiotem przetwarzającym a Administratorem.
3. Podmiot przetwarzający jest upoważniony do wykonywania następujących czynności przetwarzania powierzonych danych: utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, przechowywanie, adaptowanie lub modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, wykorzystywanie, ujawnianie poprzez przesłanie, rozpowszechnianie lub innego rodzaju udostępnianie, dopasowywanie lub łączenie, ograniczanie, usuwanie lub niszczenie – które są w minimalnym zakresie niezbędne do realizacji celu, o którym mowa w ust. 2 powyżej.
4. Zakres danych osobowych wymienionych w pkt. 1 jest maksymalnym katalogiem danych, które mogą być przetwarzane w związku z realizacją Umowy. Dane mogą być przekazywane przez Administratora w mniejszym zakresie bez uszczerbku dla postanowień Umowy.

### § 3

#### Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych zobowiązuje się do ich zabezpieczenia przez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, odpowiadających stanowi wiedzy technicznej, zapewniających zgodność z Rozporządzeniem, uwzględniając koszt wdrażania, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, tak aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku, w tym między innymi w stosownym przypadku:
- a) pseudonimizację i szyfrowanie danych osobowych;



- b) zdolność do ciągłego zapewnienia poufności, integralności, dostępności i odporności systemów i usług przetwarzania;
  - c) zdolność do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
  - d) regularne testowanie, mierzenie i ocenianie skuteczności środków technicznych i organizacyjnych mających zapewnić bezpieczeństwo przetwarzania.
2. Administrator oświadcza, że zapoznał się z listą środków technicznych i organizacyjnych określoną w ust. 1 oraz Załączniku nr 1, akceptuje ją i ocenia jako adekwatną.
  3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
  4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane osobowe, przy czym będą to jedynie osoby, które mają odpowiednie przeszkolenie z zakresu ochrony danych osobowych i są niezbędne do realizacji celu niniejszej Umowy.
  5. Podmiot przetwarzający zapewnia, że osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej Umowy, zobowiążą się do zachowania tajemnicy lub będą podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy, o której mowa w art. 28 ust. 3 lit. b Rozporządzenia, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.
  6. Dla prawidłowej realizacji ust. 4 Podmiot Przetwarzający dokonuje okresowej weryfikacji listy osób, którym udzielono dostępu do danych przetwarzanych w imieniu Administratora.
  7. Podmiot przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem niezwłocznie usuwa wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.
  8. Podmiot przetwarzający pomaga Administratorowi, w miarę możliwości i biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, a także uwzględniając dostępne mu informacje, w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, oraz z obowiązków określonych w art. 32–36 Rozporządzenia. Podmiot przetwarzający – w razie wpływu do niego żądania w zakresie realizacji praw osób, których dotyczą powierzone dane – informuje o tym Administratora w terminie 5 dni roboczych od otrzymania wiadomości. Udzielając informacji, Podmiot przetwarzający przekazuje dane nadawcy i treść żądania.
  9. W przypadku stwierdzenia jakiegokolwiek naruszenia ochrony danych osobowych Podmiot przetwarzający zgłasza je Administratorowi w ciągu 48h od stwierdzenia naruszenia, w formie email na adres określony w ust. 10.
  10. W sprawach związanych z ochroną danych osobowych Podmiot przetwarzający będzie kontaktował się z Administratorem za pośrednictwem adresu: .....
  11. Podmiot przetwarzający oświadcza, że wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, w z którym można kontaktować się pod adresem: .....
  12. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest prowadzić rejestr kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora dla powierzonych danych oraz rejestr osób upoważnionych do przetwarzania powierzonych danych osobowych.
  13. Podmiot przetwarzający niezwłocznie informuje Administratora, jeżeli jego zdaniem wydane mu przez Administratora polecenie, o którym mowa w §1 ust. 3 stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.

#### § 4

##### Prawo kontroli

1. Zgodnie z art. 28 ust. 3 lit. h Rozporządzenia Administrator danych ma prawo kontroli, mającej na celu weryfikację, czy Podmiot przetwarzający spełnia obowiązki wynikające z niniejszej Umowy.
2. Administrator danych będzie realizować prawo kontroli w godzinach pracy Podmiotu przetwarzającego i z minimum 14 dniowym uprzedzeniem. Powiadomienie o kontroli powinno wskazywać osoby uprawnione (audytorzy) ze strony Administratora do przeprowadzenia kontroli oraz jej termin i zakres. Administrator zobowiąże audytora do zachowania poufności informacji, w posiadanie których wejdzie w związku z przeprowadzonym audytem oraz przedstawi na żądanie Podmiotu przetwarzającego – przed przystąpieniem do audytu – kopię stosownej umowy o zachowaniu poufności zawartej z takim audytorem. Podmiot przetwarzający w terminie 3 dni roboczych po otrzymaniu informacji, o której mowa powyżej, potwierdzi możliwość przeprowadzenia czynności kontrolnych w terminie proponowanym przez Administratora lub wskaże inny, proponowany termin kontroli. Administrator zobowiązany jest realizować czynności kontrolne z zapewnieniem ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa Podmiotu przetwarzającego oraz z poszanowaniem organizacji pracy Podmiotu przetwarzającego i obowiązujących u Podmiotu przetwarzającego regulaminów/procedur wewnętrznych.
3. Administrator jednocześnie oświadcza, że jako audytor nie zostanie wyznaczony podmiot prowadzący pośrednio (w tym poprzez uczestniczenie w spółce kapitałowej lub osobowej) lub bezpośrednio działalność konkurencyjną w stosunku do Podmiotu przetwarzającego.
4. Prawo do przeprowadzenia kontroli obejmuje przede wszystkim skierowanie do Podmiotu przetwarzającego pytań/ankiety dotyczących przetwarzania danych osobowych, a jeśli informacje zawarte w odpowiedzi na pytania lub ankiety okażą się niewystarczające – inspekcję w siedzibie Podmiotu przetwarzającego (przy czym wszelkie czynności wykonywane w siedzibie Podmiotu przetwarzającego będą realizowane przy jego udziale).
5. Administrator zobowiązuje się do przekazania Podmiotowi przetwarzającemu - w terminie 3 dni roboczych po zakończeniu kontroli - pisemnego raportu z przeprowadzonej kontroli podpisanego przez obydwie Strony wraz z ewentualnymi – jeżeli okaże się to konieczne – ustaleniami Stron co do zakresu, warunków i terminu wprowadzenia przez Podmiot przetwarzający zmian w zakresie przetwarzania powierzonych danych osobowych. Wszelkie informacje uzyskane przez Administratora podczas ww. kontroli, jak również jej wyniki oraz treść raportu z kontroli, stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Podmiotu przetwarzającego.
6. Powyżej określone zasady kontroli Podmiotu Przetwarzającego mają zastosowanie do przeprowadzanych przez Administratora kontroli podwykonawców Podmiotu przetwarzającego, o których mowa w § 6 ust. 1 Umowy.
7. Strony postanawiają, że Administrator uprawniony będzie do przeprowadzenia maksymalnie jednej kontroli w okresie 12 miesięcy, chyba, że Administrator zidentyfikuje naruszenie ochrony danych powierzonych na podstawie Umowy do przetwarzania przez Podmiot przetwarzający. W takim przypadku powyższe limity w zakresie liczby kontroli w danym roku nie obowiązują.

#### § 5



### **Raportowanie**

1. Na wniosek Administratora Podmiot przetwarzający udostępnia wszelkie informacje niezbędne do realizacji lub wykazania spełnienia obowiązków wynikających z art. 28 Rozporządzenia.
2. Informacji, o których mowa w ust. 1, udziela się w terminie 15 dni roboczych od dnia doręczenia wniosku, z zastrzeżeniem ust. 3.
3. Jeżeli wniosek, o którym mowa w ust. 1, dotyczy realizacji obowiązku zgłoszenia naruszenia ochrony danych osobowych lub usunięcia jego skutków, Podmiot przetwarzający udziela informacji w najbliższym możliwym terminie, nie później niż w ciągu 24 godzin od doręczenia wniosku. Termin wskazany w zdaniu poprzedzającym nie dotyczy przekazywania informacji, o których mowa w §3 ust. 9.

### **§ 6**

#### **Dalsze powierzenie danych do przetwarzania**

1. Administrator wyraża zgodę na powierzenie danych osobowych objętych niniejszą Umową do dalszego przetwarzania przez podwykonawców Podmiotu przetwarzającego, w celu wykonania niniejszej Umowy, przy czym podwykonawcy Podmiotu przetwarzającego powinni spełniać te same gwarancje i obowiązki, jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający niniejszą Umową. Lista takich podmiotów (podprocesorów) stanowi załącznik nr 2 do Umowy.
2. W przypadku zmiany lub dodania innych podwykonawców biorących udział w przetwarzaniu danych powierzonych przez Administratora Podmiot przetwarzający informuje o zamierzonych zmianach, dając Administratorowi możliwość wyrażenia sprzeciwu wobec takich zmian w terminie 3 dni roboczych od przekazania informacji o zamierzonych zmianach. Brak sprzeciwu w powyższym terminie jest równoznaczny z wyrażeniem przez Administratora zgody na dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych podmiotowi wskazanemu przez Podmiot przetwarzający. Administrator oświadcza, iż wniesienie przez niego sprzeciwu wobec dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych może uniemożliwić realizację umowy, o której mowa w §2 ust. 2.
3. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na udokumentowane polecenie Administratora danych, chyba że taki obowiązek nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
4. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora za niewywiązanie się z obowiązków spoczywających na podwykonawcy, wynikających z niniejszej Umowy.

### **§ 7**

#### **Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego**

1. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy, a w szczególności za udostępnienie osobom nieupoważnionym powierzonych do przetwarzania danych osobowych.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora danych o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym,



dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych określonych w Umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub jakimkolwiek orzeczeniu dotyczących przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Administratora danych oraz obowiązek ten nie dotyczy sytuacji, w której przepisy prawa lub decyzja / orzeczenie właściwego organu uniemożliwia / zakazuje przekazywania takich informacji.

3. Strony zgodnie postanawiają, że odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego z tytułu utraconych korzyści Administratora jest wyłączona.

## § 8

### Czas obowiązywania Umowy

1. Niniejsza Umowa obowiązuje od dnia jej zawarcia przez czas obowiązywania umowy, o której mowa w §2 ust. 2 oraz wykonania obowiązków wynikających z Umowy oraz przepisów prawa.

## § 9

### Rozwiązanie Umowy

1. Administrator danych może rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym, z zastrzeżeniem okresu niezbędnego dla zaprzestania czynności związanych z przetwarzaniem danych gdy Podmiot przetwarzający:
  - a) pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w uzgodnionym terminie,
  - b) pomimo wezwania go do zmiany sposobu przetwarzania danych w odpowiednim terminie przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z Umową,
  - c) powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora danych.
2. W przypadku rozwiązania Umowy przez Administratora, umowa, o której mowa w §2 ust. 2 będzie mogła być wykonywana przez Podmiot przetwarzający tylko w takim zakresie, w jakim nie jest niezbędne przetwarzanie danych osobowych.

## § 10

### Postanowienia końcowe

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze Stron.
2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.
3. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej Umowy będzie sąd właściwy dla siedziby powoda.
4. Strony zobowiązują się do wypełnienia obowiązków informacyjnych względem swoich pracowników oraz współpracowników w związku z zawartą umową, o której mowa w §2 ust. 2.
  2. Obowiązek informacyjny Wykonawcy stanowi Załącznik nr 7 do umowy, o której mowa w §2 ust. 2.
5. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.



Załączniki:

1. **Załącznik nr 1** – Wykaz środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Podmiot przetwarzający;
2. **Załącznik nr 2** – Wykaz podwykonawców Podmiotu przetwarzającego (podprocesorów).

---

Administrator danych

---

Podmiot przetwarzający



## Wykaz środków organizacyjnych i technicznych stosowanych przez Podmiot przetwarzający

Lp.	Wymóg	Odpowiedź
1.	Zgodnie z art. 29 RODO osoby wykonujące operacje na danych osobowych otrzymały od podmiotu przetwarzającego upoważnienia do przetwarzania danych, w których został określony w szczególności zakres przetwarzanych przez te osoby danych	
2.	Podmiot przetwarzający prowadzi rejestr kategorii czynności przetwarzania zawierający wszystkie informacje wskazane w art. 30 ust. 2 RODO	
3.	Podmiot przetwarzający posiada opracowaną i zatwierdzoną politykę ochrony danych osobowych	
4.	Podmiot przetwarzający jest w stanie wykazać przestrzeganie danych osobowych m. in. poprzez przedstawienie obowiązujących w jego organizacji procedur i dokumentacji ochrony danych osobowych. Proszę wymienić obowiązujące procedury.	
5.	Podmiot przetwarzający zapewnia, aby nowozatrudniony pracownik przed podjęciem czynności związanych z przetwarzaniem danych osobowych został odpowiednio przeszkolony w tym zakresie i zapoznany z obowiązującymi przepisami prawa oraz procedurami, o których mowa w pkt. 4.	
6.	Podmiot przetwarzający dba o bieżące doskonalenie wiedzy swoich pracowników poprzez cykliczne szkolenia oraz inne działania mające na celu uświadamianie pracowników w zakresie zagadnień dotyczących ochrony danych osobowych. Proszę podać datę ostatniego szkolenia oraz wymienić inne działania, o których mowa w zdaniu pierwszym.	
7.	Pracownicy podmiotu przetwarzającego, którzy uczestniczą w operacjach przetwarzania danych osobowych zostali zobowiązani do zachowania ich w tajemnicy	
8.	Podmiot przetwarzający zapewnia, że uprawnienia dostępowe do systemów i obszaru przetwarzania są niezwłocznie odbierane pracownikom i współpracownikom, którzy zakończyli współpracę z podmiotem przetwarzającym.	
9.	Podmiot przetwarzający stosuje zatwierdzony kodeks postępowania, o którym mowa w art. 40 RODO lub zatwierdzony mechanizm certyfikacji, o którym mowa w art. 42 RODO. Jeśli tak, proszę podać datę certyfikacji.	
10.	Czy w ciągu dwóch ostatnich lat podmiot przetwarzający poddawał zewnętrznej kontroli niezależnych audytorów funkcjonujący w jego organizacji system ochrony danych osobowych?	



11.	Podmiot przetwarzający korzysta z usług tylko takich podmiotów zewnętrznych/podwykonawców, którzy zostali wcześniej przez niego sprawdzeni pod kątem zapewnienia odpowiedniego poziomu ochrony danych osobowych. W jaki sposób podmiot dokonuje weryfikacji tychże podmiotów?	
12.	Zastosowano środki kontroli dostępu fizycznego do budynku/budynków tylko dla autoryzowanego personelu. Proszę wymienić jakie.	
13.	Zapewniono fizyczne oddzielenie środków przetwarzania informacji zarządzanych przez organizację od tych, które należą do innych organizacji.	
14.	Dostęp do pomieszczeń pozostających w dyspozycji podmiotu przetwarzającego po godzinach pracy nie jest możliwy dla osób trzecich (firma sprzątająca, ochrona), bądź dostęp ten jest szczegółowo nadzorowany (jak?).	
15.	Każdy pracownik pracujący w systemie informatycznym otrzymuje indywidualny identyfikator do systemów informatycznych?	
16.	Systemy informatyczne zapewniają wymuszanie na użytkownikach okresowej zmiany haseł oraz zmian w razie zaistniałej potrzeby. Jeśli tak, co ile dni.	
17.	Pracownicy zostali zobowiązani do zabezpieczania nieużywanych w danym momencie systemów poprzez blokadę ekranu lub w inny równoważny sposób (jaki?)	
18.	Pracownicy zostali zobowiązani do niezwłocznego odbierania z drukarek wydruków zawierających dane osobowe lub inne poufne informacje. Czy wskazana zasada jest przestrzegana przez pracowników?	
19.	W organizacji jest stosowana polityka tzw. „czystego biurka”. Jeśli nie proszę podać uzasadnienie.	
20.	Dane osobowe gromadzone w formie papierowej, po godzinach pracy organizacji, przechowywane są w zamkniętych szafach/szafkach/szufladach bez możliwości dostępu do nich osób nieupoważnionych.	
21.	Zapewniono oprogramowanie antywirusowe na wszystkich stacjach roboczych	
22.	Oprogramowanie, z którego korzysta Podmiot przetwarzający, posiada licencję i jest na bieżąco aktualizowane.	
23.	Podmiot przetwarzający stosuje szyfrowanie dysków komputerów przenośnych?	
24.	Urządzenia mobilne, na których przetwarzane są powierzone dane osobowe posiadają skonfigurowaną kontrolę dostępu	
25.	Wobec urządzeń mobilnych stosuje się techniki kryptograficzne?	
26.	Zapewniono zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych osobowych i dostępu do nich w razie incydentu fizycznego lub technicznego	

27.	Jaki przyjęto zakres oraz częstotliwość tworzenia kopii zapasowych?	a)
28.	Kopie zapasowe przechowywane są w niezależnej, odseparowanej lokalizacji znajdującej się w innym budynku aniżeli dane źródłowe.	
29.	Podmiot przetwarzający posiada procedury odtwarzania systemu po awarii oraz ich testowania	
30.	Podmiot przetwarzający wdraża nowe rozwiązania zgodnie z zasadą "privacy by design"?	
31.	Podmiot przetwarzający działa zgodnie z zasadą "privacy by default"?	
32.	Podmiot przetwarzający prowadzi ocenę skutków dla ochrony danych, jeżeli DPIA jest wymagana.	
33.	Podmiot przetwarzający gwarantuje realizację praw osób, których dane dotyczą tj. m.in. prawo do przenoszenia danych, prawo do ograniczenia przetwarzania, prawo do bycia zapomnianym?	
34.	Czy podmiot przetwarzający wyznaczył Inspektora Ochrony Danych? Jeśli tak – proszę podać dane kontaktowe	

**Wykaz podwykonawców Podmiotu przetwarzającego (podprocesorów)**

Przy wykonaniu Umowy Podmiot przetwarzający korzysta z usług następujących podprocesorów:

<b>LP.</b>	<b>PODPROCESOR</b>	<b>ADRES SIEDZIBY</b>
<b>1</b>		
<b>2</b>		
<b>3</b>		
<b>4</b>		





KLAUZULA INFORMACYJNA:

1. Administratorem danych osobowych Zamawiającego i jego pracowników jest ....., email: ..... adres korespondencyjny: .....
2. Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych osobowych, z którym można kontaktować się pod adresem: .....
3. Zebrane dane osobowe będą przetwarzane w celu:
  - a) wykonania umowy oraz działań mających na celu świadczenie usług gwarancyjnych - podstawą prawną jest realizacja umowy i działania zmierzające do jej zawarcia (Art. 6 ust. 1 pkt. b RODO).
  - b) wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na ..... na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w szczególności przepisów z zakresu rachunkowości i prawa podatkowego; (Art. 6 ust. 1 pkt. c RODO)
  - c) realizacji prawnie uzasadnionego interesu ....., polegającego m.in. na ewentualnym ustaleniu lub dochodzeniu roszczeń lub obronie przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania jest prawnie uzasadniony interes ..... (Art. 6 ust. 1 pkt. f RODO)
4. Dane osobowe w zakresie danych identyfikacyjnych, związanych z prowadzoną przez Zamawiającego działalnością gospodarczą oraz danych kontaktowych i danych pracowników mogą być zebrane bezpośrednio od Zamawiającego lub mogą zostać pozyskane z publicznie dostępnych rejestrów oraz w inny sposób zgodny z przepisami prawa.
5. Zebrane dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, dostawcom systemów informatycznych, teleinformatycznych i usług IT oraz podmiotom świadczącym na rzecz ..... usługi niezbędne do wykonania zawieranej umowy, w tym m.in. usługi księgowe, prawne i audytowe oraz związane z użyciem dokumentacji oraz innych nośników zawierających dane osobowe, jak również dostawcom i podwykonawcom w zakresie wykonania umowy.
6. Dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do wykonania umowy. Okres przetwarzania może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez..... Po tym okresie dane będą przetwarzane jedynie w zakresie i przez czas wymagany przepisami prawa, w szczególności przepisami o rachunkowości i prawa podatkowego.
7. Administrator informuje o prawie do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania, a także o prawie do przenoszenia danych, z ograniczeniami wynikającymi z RODO oraz o prawie do wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych z siedzibą w Warszawie przy ul. Stawki 2.
8. Niezależnie od powyższego, w związku z tym, że podstawą przetwarzania danych osobowych jest także przesłanka prawnie uzasadnionego interesu ..... informuje o prawie wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych.
9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, aczkolwiek wymagane przez ..... w celu zawarcia i wykonania umowy. Brak podania danych osobowych będzie skutkowało niemożliwością zawarcia i wykonania umowy.
10. Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
11. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/organizacji międzynarodowej.
12. Źródło danych:

