**UMOWA nr ………………………****……..**

**OBJĘCIA SERWISEM**

**OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO**

«nazwa\_jednostki»

«adres»

«kod\_pocztowy» «miasto»

NIP: «NIP»

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

który reprezentuje:

……………………………………… - ………………………………………….

……………………………………... - …………………………………………..

zwany dalej Zamawiającym,

oraz

«nazwa\_jednostki»

«adres»

«kod\_pocztowy» «miasto»

NIP: «NIP»

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

który reprezentuje:

reprezentowana przez osoby uprawnione do reprezentacji, zgodnie z zasadami reprezentacji ujawnionymi w KRS, które złożyły podpisy pod niniejszą umową przy użyciu kwalifikowanych podpisów elektronicznych

reprezentowana przez :

…………………….………………………… - …………………………………….

…………………….………………………… - …………………………………….

zwana w treści niniejszej umowy Wykonawcą,

zwane dalej łącznie Stronami, a każda z osobna Stroną

*W wyniku dokonania przez Zamawiającego wyboru oferty Wykonawcy w postępowaniu o udzielenie zamówienia pn. „*Transformacja Cyfrowa w ramach konkursu D1.1.2 Przyspieszenie procesów transformacji cyfrowej ochrony zdrowia poprzez dalszy rozwój usług cyfrowych w ochronie zdrowia (nabór konkurencyjny) na dostawę i wdrożenie systemów szpitalnych.*”, Strony zawierają umowę (dalej „Umowa”) o następującej treści:*

1. **Definicje**
2. Na potrzeby niniejszej umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć:
   1. **Umowa** – niniejsza umowa;
   2. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – system informatyczny (program komputerowy / program) – AMMS, AMMS Plus oraz InfoMedica i InfoMedica Plus;
   3. **Moduł** – oznacza wyodrębnioną poprzez udzielenie licencji część Oprogramowania Aplikacyjnego - funkcjonalna część Oprogramowania Aplikacyjnego, charakteryzująca się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych Funkcji, wykonująca swoje procedury samodzielnie (niezależnie) lub w interakcji z innymi Modułami wchodzącymi w skład Oprogramowania Aplikacyjnego;
   4. **Funkcja** – integralna – składowa część Oprogramowania Aplikacyjnego, która w wyniku dostarczonych zmiennych zwraca określone wyniki/rezultaty jej działania;
   5. **Funkcjonalność** – zbiór Funkcji, określający zdolność Oprogramowania Aplikacyjnego do zaspokajania wyznaczonych i zakładanych potrzeb, podczas używania w określonych warunkach, pozwalający na realizację przez Użytkownika czynności wprowadzania, przechowywania, zmiany lub przeglądania danych. Zakres oraz sposób realizacji czynności w ramach danej Funkcjonalności opisuje Dokumentacja użytkownika.
   6. **Nowa funkcjonalność** – dodatkowa, nieistniejąca do tej pory w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Funkcjonalność, wykonana lub dostarczona jako rozbudowa Oprogramowania Aplikacyjnego w ramach usług serwisu autorskiego lub odpłatnie.
   7. **Modyfikacja** – przebudowa istniejących w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, wybranych Funkcjonalności, polegająca na zmianie sposobu wprowadzania, przetwarzania lub prezentowania danych przez Oprogramowanie Aplikacyjne;
   8. **Błąd** – niespowodowane przez użytkownika, niezgodne z Dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, występujące w tym samym miejscu programu, na stacji roboczej skonfigurowanej zgodnie z Zaleceniami Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych i/lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy;
   9. **Błąd krytyczny** – jest to Błąd, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego Podstawowej Funkcjonalności, dotyczy każdego Użytkownika, występuje na każdej Stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z Zaleceniami Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i / lub występuje na każdej przeglądarce zalecanej i skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z Zaleceniami Producenta Oprogramowania Aplikacyjnego) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego;
   10. **Błąd zwykły** – każdy Błąd inny niż Błąd krytyczny;
   11. **Podstawowa Funkcjonalność** – szczególnie istotna (krytyczna) Funkcjonalność Oprogramowania Aplikacyjnego; Podstawowe Funkcjonalności wskazane są w Dokumentacji użytkownika dostępnej na serwerach FTP Wykonawcy;
   12. **Dokumentacja, Dokumentacja użytkownika** – sporządzony w formie elektronicznej, w języku polskim, opis Funkcjonalności i działania Oprogramowania Aplikacyjnego;
   13. **Czas reakcji** – czas pomiędzy otrzymaniem przez Wykonawcę zgłoszenia na przeznaczonej do tego celu witrynie internetowej Centralnego Help Desku (System CHD), a podjęciem przez Wykonawcę czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonego Błędu.
   14. **Korekta** – uaktualnienie Oprogramowania Aplikacyjnego eliminujące Błędy w jego działaniu. Korekty udostępniane są przez Wykonawcę;
   15. **Rozwiązanie tymczasowe** – sposób działania Wykonawcy, pozwalający na realizację zadań Zamawiającego z pominięciem lub ograniczeniem Funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego zawierającej Błąd krytyczny, obejmujący: procedury, programy komputerowe, urządzenia lub inne środki użyte w celu zapewnienia realizacji zadań wykonywanych przez Oprogramowanie Aplikacyjne;
   16. **Konsultacja** – udzielenie informacji, w formie telefonicznej lub elektronicznej, w kwestiach dotyczących: działania Oprogramowania Aplikacyjnego, porad technicznych, porad wdrożeniowych, w zakresie sposobów rozwiązania zgłoszonych problemów, w zakresie uszczegółowienia informacji, które zostały umieszczone w zgłoszeniu Błędu, przy czym konsultacje nie obejmują:
       1. udzielania informacji z zakresu doradztwa księgowego, finansowego, kadrowo-płacowego, prawnego, organizacji pracy jednostki Zamawiającego, ani konsultacji związanych z decyzjami biznesowymi;
       2. świadczenia „usługi wdrożeniowej przez telefon” (szkolenia / wdrożenia / skrypty / formularze / wydruki itp.);
       3. rozwiązywania problemów, których identyfikacja wymaga zalogowania się do Oprogramowania Aplikacyjnego lub sprawdzenia zapisów baz danych;
       4. udzielania informacji niedotyczących bezpośrednio działania Oprogramowania Aplikacyjnego;
       5. udzielania porad/informacji/pomocy dotyczącej oprogramowania osób trzecich.
   17. **Awaria** – sytuacja, w której nie jest możliwe użytkowanie objętego Umową Oprogramowania Aplikacyjnego z powodu uszkodzenia lub utraty: zbiorów niezbędnych do jego działania, struktur danych lub zawartości bazy danych;
   18. **Użytkownik** – osoba fizyczna zatrudniona przez Zamawiającego na dowolnej podstawie prawnej, przeszkolona z użytkowania i upoważniona do korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego;
   19. **Gotowość do świadczenia usług** – dostępność pracowników Wykonawcy lub jego przedstawicieli do zapewnienia ciągłości pracy Oprogramowania Aplikacyjnego u Zamawiającego, w Godzinach roboczych;
   20. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
   21. **Godziny robocze** – czas pracy Wykonawcy od 8:00 do 16:00 w Dni robocze;
   22. **Oprogramowanie bazodanowe** – oprogramowanie komputerowe zapewniające techniczne możliwości bezpiecznego autoryzowanego dostępu, gromadzenia oraz przetwarzania danych opisowych oraz gromadzenia (indeksowania) i poprawnego topologicznie zapisu danych. Stanowi ono tzw. systemy zarządzania bazą danych;
   23. **Oprogramowanie Systemowe** – oznacza programy komputerowe niezbędne do prawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego i komunikującego się z nim Oprogramowania bazodanowego, ale nie wchodzące w skład Oprogramowania Aplikacyjnego, zainstalowane przez Zamawiającego na dedykowanych stacjach roboczych i / lub serwerach;
   24. **System komputerowy** – działające na tym samym komputerze / serwerze fizycznym lub wirtualnym, na którym jest uruchamiane Oprogramowanie Aplikacyjne, oprogramowanie osób trzecich, np. systemy operacyjne (Oprogramowanie Systemowe), motor bazy danych (Oprogramowanie bazodanowe) oprogramowanie użytkowe (aplikacje);
   25. **System informatyczny** – obejmuje sprzęt komputerowy, System komputerowy i Oprogramowanie Aplikacyjne
   26. **Stacja robocza** – komputer klasy PC przeznaczony do pracy w charakterze stanowiska roboczego umożliwiającego Użytkownikom korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego ;
   27. **Centralny Help Desk (System CHD)** – system obsługi zgłoszeń – witryna internetowa Wykonawcy służąca do zgłaszania Błędów, propozycji modyfikacji dostarczonego Oprogramowania Aplikacyjnego, zgłaszania Awarii oraz zgłoszeń – zamówień – usług serwisowych;
   28. **Zalecenia Producenta –** Dokumentacja techniczna, udostępniana przez producenta Oprogramowania Aplikacyjnego, opisująca sposób konfiguracji: Oprogramowania aplikacyjnego, Systemów komputerowych, Stacji roboczych oraz infrastruktury informatycznej, do prawidłowej pracy Oprogramowania Aplikacyjnego;
3. **Przedmiot Umowy**

Przedmiotem Umowy jest:

1. Objęcie serwisem autorskim, w zakresie wskazanym w § 3 ust. 1, Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego, wskazanego w Załączniku nr 1, rozliczanych na zasadach określonych w § 7 Umowy.
2. Świadczenie usług serwisowych, w zakresie wskazanym w § 3 ust. 2 Umowy, dla Oprogramowania Aplikacyjnego, rozliczanych na zasadach określonych w § 7 Umowy.
3. Świadczenie usług dodatkowych, dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie określonym w § 3 ust. 3, rozliczanych na zasadach określonych w § 7 ust. 4 Umowy.
4. **Zobowiązania Wykonawcy**
5. W ramach serwisu autorskiego Wykonawca zapewnia:
   1. udostępnienie Korekt Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego Błędu Oprogramowania Aplikacyjnego:
      1. w przypadku Błędu krytycznego:
         * Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi 1 Dzień roboczy;
         * czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich Korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 Dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności związanych z obsługą zgłoszonego Błędu;
         * w przypadku wystąpienia Błędu krytycznego Wykonawca może wprowadzić tzw. Rozwiązanie tymczasowe, w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego Błędu krytycznego będzie traktowana jako Błąd zwykły;
      2. w przypadku Błędów zwykłych:
         * Czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi do 15 Dni roboczych;
         * czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich Korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 Dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności związanych z obsługą zgłoszonego Błędu;
      3. Wykonawca może wymagać udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego, dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę Umowy. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 3 do Umowy.
      4. w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, Czas reakcji oraz czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich Korekt ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, w sposób określony w § 4 ust. 1. pkt. 6 Umowy, kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.
      5. Czas reakcji i czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich Korekt Oprogramowania Aplikacyjnego ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji, niezbędnych do usunięcia Błędu, liczony od momentu wystąpienia przez Wykonawcę z zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez System CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w Systemie CHD, zaokrąglając w górę do pełnego Dnia roboczego.
      6. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas udostępnienia Korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
      7. zgłoszenie Błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help Desku Wykonawcy – System CHD o adresie: ..................................................; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia w Systemie CHD) pod numerem telefonu:
         * …………………………………………………

lub pisemnie na adres e-mail: [...............................................................](mailto:hdzdrowie@asseco.pl);

* + 1. w przypadku, gdy zgłoszenie Błędu zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
       - w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 Dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego Dnia roboczego;
       - w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 Dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego Dnia roboczego;
       - w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 Dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 danego Dnia roboczego;
       - w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego Dnia roboczego;
  1. wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejących Funkcji i Funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie Systemu CHD;
     2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego), poprzez serwer ftp: ………………………………………;
  2. przyjmowanie i obsługę zgłoszeń podatności bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie i na zasadach opisanych w Załączniku nr 6 do Umowy.
  3. możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji Modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju) oraz zmian obejmujących dodanie Nowej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego. Zgłoszenia takie będą rejestrowane przez Zamawiającego poprzez System CHD i będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego. Decyzję o realizacji zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym podejmuje Wykonawca.

1. W ramach usług serwisowych, o których mowa w § 2 ust. 2 Umowy, z puli godzin serwisowych, o której mowa w § 5 poniżej, Wykonawca zapewnia:
   1. korzystanie z Konsultacji u Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie obsługi Oprogramowania Aplikacyjnego;
   2. Gotowość do świadczenia usług serwisowych, o których mowa w pkt. 3) poniżej, z gwarantowanym czasem przystąpienia do wykonywania przyjętych do realizacji prac w ciągu 4 Dni roboczych od chwili otrzymania zlecenia
   3. udzielanie pomocy technicznej oraz wykonywanie zleconych przez Zamawiającego prac instalacyjnych, konfiguracyjnych, diagnostycznych lub instruktażowych, w zakresie związanym z obsługą i administrowaniem Oprogramowania Aplikacyjnego, z wykorzystaniem zdalnego połączenia, w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, w zakresie:
      1. instalacja i konfiguracja nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym:
         * aktualizacja bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego,
         * aktualizacja Oprogramowania Aplikacyjnego oraz modyfikacja konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego wymagana przeprowadzoną aktualizacją (w tym formularze, szablony wydruków, raporty i zestawienia);
      2. przekazanie informacji na temat Nowych funkcjonalności i zmian wprowadzonych w nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego;
      3. pomoc w przywróceniu pracy Oprogramowania Aplikacyjnego w sytuacji Awarii, przy użyciu narzędzi Oprogramowania Systemowego i Bazodanowego, udostępnionych przez Zamawiającego, z gwarantowanym czasem przystąpienia do wykonywania czynności związanych z obsługą zgłoszonej Awarii w ciągu 1 Dnia roboczego od chwili otrzymania zlecenia
      4. pomoc w odtwarzaniu danych zgromadzonych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, na podstawie danych archiwalnych poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego, przy czym Zamawiający jest odpowiedzialny za wykonywanie kopii baz danych i sprawdzenie poprawności ich odtworzenia na odpowiednich nośnikach;
      5. udzielanie pomocy w zakresie obsługi i administrowania Oprogramowania Aplikacyjnego;
      6. modyfikacja parametrów pracy oraz optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego;
      7. analiza zgłoszeń użytkowników dotyczących pracy Oprogramowania Aplikacyjnego oraz danych wprowadzanych w Oprogramowaniu Aplikacyjnym;
      8. pomoc Zamawiającemu w diagnostyce Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego;
      9. pomoc Zamawiającemu w usuwaniu skutków wystąpienia Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego;
      10. pomoc Zamawiającemu w ewidencji zgłoszeń i zamówień usług;
      11. usuwanie błędnie wprowadzonych przez użytkowników danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia;
      12. poprawa błędnie wprowadzonych przez użytkowników danych – z poziomu bazy danych, na podstawie pisemnego zlecenia;
      13. pomoc przy generowaniu danych, zestawień, raportów (statystycznych, rozliczeniowych, itp.), przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. Ministerstwo Finansów, Urząd Skarbowy, Narodowy Fundusz Zdrowia, Wydział Zdrowia, urzędy, banki itp.);
      14. dokonywanie rekonfiguracji i reinstalacji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz elementów Systemu informatycznego związanych z działaniem Oprogramowania Aplikacyjnego;
      15. prowadzenie szkoleń dla personelu Zamawiającego;
      16. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych;
      17. doradztwo w zakresie zarządzania procesami tworzenia kopii zapasowych.
   4. Zamówienia na realizację usług serwisowych składane będą przez Zamawiającego poprzez udostępnioną witrynę internetową Systemu CHD Wykonawcy; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub poprzez pocztę elektroniczną, z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez udostępnioną przez witrynę internetową Systemu CHD.
   5. W celu realizacji usług serwisowych Wykonawca może wymagać udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla pracowników Wykonawcy i Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, wykonujących prace na rzecz realizacji Umowy. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 3 do Umowy.
   6. Obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową będzie realizowana we współpracy z Autoryzowanym Przedstawicielem Serwisowym Wykonawcy (APSW lub Podwykonawca):

Nazwa APSW: ………………………

Adres: ………………………

tel.: ………………………

e-mail: ………………………

* 1. Zmiana wskazanego wyżej Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, nie wymaga aneksu do Umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej pod warunkiem uprzedniej akceptacji Podwykonawcy przez Zamawiającego lub braku sprzeciwu Zamawiającego, który to sprzeciw Zamawiający może wyrazić w terminie 7 dni od dnia otrzymania stosownej informacji od Wykonawcy.

1. W ramach usług dodatkowych Zamawiający ma prawo zlecić Wykonawcy realizację usług, o których mowa w § 2 ust. 3 Umowy, obejmujących:
   1. możliwość zlecenia Wykonawcy płatnych Modyfikacji oraz płatnych Nowych funkcjonalności, poprzedzonych dodatkowo płatną analizą. Zgłoszenia takie będą rejestrowane przez Zamawiającego w Systemie CHD Wykonawcy. Warunki realizacji płatnych Modyfikacji i płatnych Nowych funkcjonalności, terminy ich wykonania oraz wysokość wynagrodzenia za ich wykonanie będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym po przeprowadzeniu odpłatnej analizy i wyceny zgłoszonej płatnej Modyfikacji lub płatnych Nowych funkcjonalności. Termin wykonania oraz wysokość wynagrodzenia za przeprowadzenie odpłatnej analizy zostaną uzgodnione między Stronami. W zakresie nieuzgodnionym przez Strony do zasad realizacji analiz oraz płatnych Modyfikacji i płatnych Nowych funkcjonalności stosuje się odpowiednio postanowienia Umowy,
   2. świadczenie usług serwisowych po wyczerpaniu limitu, o którym mowa w § 5 ust. 1;
   3. realizację usług technicznych, konsultacyjnych i szkoleniowych, związanych z serwisowaniem oraz optymalizacją środowisk sprzętowych Zamawiającego lub infrastruktury technicznej Zamawiającego, w której to Oprogramowanie Aplikacyjne pracuje;
   4. konfigurację i przygotowanie Oprogramowania Aplikacyjnego na potrzeby nowych wymagań sprawozdawczych jednostek nadrzędnych i współpracujących z Zamawiającym (np. Ministerstwo Finansów, Urząd Skarbowy, Narodowy Fundusz Zdrowia, Wydział Zdrowia, urzędy, banki itp.);
   5. przygotowywanie i konfigurowanie definiowalnych formularzy i szablonów dokumentów (raportów, pism, sprawozdań, zestawień, itp.), zgodnie z wymaganiami Zamawiającego i na potrzeby nowych wymagań sprawozdawczych jednostek nadrzędnych i współpracujących z Zamawiającym;
   6. tworzenie i wprowadzanie zmian w definiowalnych formularzach i szablonach dokumentów (raportach, pismach, sprawozdaniach, zestawieniach, itp.), zgodnie z wymaganiami Zamawiającego i na potrzeby nowych wymagań sprawozdawczych jednostek nadrzędnych i współpracujących z Zamawiającym;
   7. wykonywanie płatnych analiz;
   8. udzielenie nowych licencji na Moduły i komponenty Oprogramowana Aplikacyjnego,

W zakresie nieuzgodnionym przez Strony co do zasad realizacji usług dodatkowych stosuje się postanowienia Umowy.

1. **Zobowiązania Zamawiającego**
2. Zamawiający jest zobowiązany do:
   1. wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację Umowy, dane tej osoby zostały wskazane w § 6 ust 6. Umowy oraz powiadomienia Wykonawcy o każdej zmianie tej osoby w formie pisemnej, w tym elektronicznej;
   2. wyznaczenia administratorów Systemu CHD ze strony Zamawiającego – dane tych osób zostały wskazane w Załączniku nr 2 Umowy (Informacje o Zamawiającym) oraz powiadomienia Wykonawcy o każdej zmianie tych osób w formie pisemnej lub elektronicznej;
   3. wyznaczeni przez Zamawiającego administratorzy Systemu CHD mogą utworzyć łącznie do 20 kont dla użytkowników Systemu CHD o statusie „aktualny” – status Akt (wraz z adresem e-mail i numerem telefonu komórkowego użytkownika konta) i nadać im odpowiednie uprawnienia w zakresie:
      1. rejestrowania zgłoszeń dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego, w imieniu Zamawiającego,
      2. koordynowania zgłoszeń dla Oprogramowania Aplikacyjnego – rola koordynatora umożliwia przegląd oraz modyfikację zgłoszeń innych osób rejestrujących zgłoszenia w imieniu Zamawiającego. Koordynatorami zgłoszeń powinny być osoby będące merytorycznymi liderami w ramach obszarów, w których pracuje Oprogramowanie Aplikacyjne,
      3. udostępnienia baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiającego; Osobie takiej przydzielane jest imienne konto na serwerze FTP Wykonawcy,
   4. wykonywania niezwłocznie i w określonych interwałach czasowych czynności zaleconych przez Wykonawcę lub APSW w ramach konserwacji Systemu Informatycznego, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy Systemu informatycznego Zamawiającego i bezpieczeństwem danych gromadzonych w Systemie informatycznym Zamawiającego.
   5. bieżącego aktualizowania programów składających się na System komputerowy, zgodnie z zaleceniami ich producentów.
   6. powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich, dokonywania nieautoryzowanych zmian w konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego (zgodnie z art. 74 ust. 4 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych) lub Systemu informatycznego, w tym Zamawiający zobowiązuje się także do powstrzymania się od samodzielnego dokonywania nieautoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji zawartości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego; w przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego lub Systemu informatycznego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być wykonywane za uprzednią wyraźną zgodą Wykonawcy lub przez Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy;
   7. dostarczenia, na wniosek Wykonawcy lub APSW, wskazanych fragmentów lub całości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy poza siedzibą Zamawiającego, przy zachowaniu poniższej procedury:
      1. uprawiony pracownik Zamawiającego przekaże bazę danych Wykonawcy poprzez jej skopiowanie na serwer FTPS o adresie: …………………………………………. lub na serwer FTPS o adresie podanym przez APSW, w pliku archiwum (np. w formacie zip) zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym, uwzględniającym minimum: 1 dużą literę, 1 małą literę, 1 znak specjalny i 1 cyfrę). Hasło do pliku archiwum zawierającego bazę danych będzie przekazywane SMS'em osobie ze Strony Wykonawcy / APSW, która wnioskowała o udostępnienie bazy danych. Zaszyfrowany plik archiwum z bazą danych będzie skopiowany przez pracownika Zamawiającego do katalogu domowego Zamawiającego na wskazanym wyżej serwerze FTPS, skąd będzie go mógł pobrać pracownik Wykonawcy lub APSW, wnioskujący o udostępnienie bazy danych;
      2. osoby upoważnione przez Wykonawcę do przetwarzania danych osobowych, w tym upoważnieni przez Wykonawcę pracownicy APSW, mogą wnioskować o udostępnienie bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego przy użyciu indywidualnego konta na serwerze FTPS;
      3. osoby mogące udostępniać bazę danych ze strony Zamawiającego, przy użyciu indywidualnego konta na serwerze FTPS, o którym mowa powyżej, wskazuje administrator Systemu CHD, o którym mowa w ust. 1/2 powyżej;
      4. dostęp do serwerów FTPS wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Każdy uprawiony pracownik, zarówno ze strony Zamawiającego oraz Wykonawcy i APSW, chcący skorzystać z zasobów serwera FTPS i mając do tego uprawnienie: nadane przez administratora Systemu CHD Zamawiającego lub nadane Wykonawcy, lub APSW, będzie zobowiązany do posiadania własnego identyfikatora;
   8. delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą i APSW, w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych Umową;
   9. zapewnienia, aby zainstalowane u Zamawiającego Oprogramowanie Aplikacyjne, było używane wyłącznie przez Użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania, zgodnie z Dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;
   10. dokonywania prawidłowo zakwalifikowanych zgłoszeń, w tym zakwalifikowanych zgodnie z przyjętymi w Umowie definicjami zgłoszeń Błędów Oprogramowania Aplikacyjnego, zgodnie z procedurą przewidzianą Umową. Zgłoszenia mogą być dokonywane do aktualnej wersji Oprogramowania Aplikacyjnego lub do wersji bezpośrednio poprzedzającej aktualnie obowiązującą wersję Oprogramowania Aplikacyjnego w przypadku, gdy od dnia opublikowania najnowszej wersji bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego nie minęło więcej niż 30 dni kalendarzowych;
   11. dokonywania zgłoszeń i zamówień na usługi serwisowe poprzez System CHD udostępniony przez Wykonawcę, telefonicznie lub poprzez wysłanie odpowiedniego zamówienia pocztą elektroniczną – z zastrzeżeniem niezwłocznego wpisania zgłoszenia w Systemie CHD;
   12. dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Oprogramowania Aplikacyjnego, o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności Zamawiającego oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług w zakresie Umowy, z odpowiednim wyprzedzeniem;
   13. przekazywania na bieżąco Wykonawcy wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji Umowy, w tym obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, Organ Założycielski, inne);
   14. zapewnienia Wykonawcy i APSW możliwości stałego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;
   15. udostępnienia Wykonawcy Systemu informatycznego, w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych w § 3 Umowy;
   16. zapewnienia osobom, wykonującym prace ze strony Wykonawcy i APSW, warunków do świadczenia usług określonych w § 3 Umowy, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP;
   17. zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, objętego usługami określonymi w § 3 Umowy, o ile to będzie konieczne do realizacji prac przez Wykonawcę. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 3.
3. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową.
4. **Realizacja usług serwisowych Oprogramowania Aplikacyjnego**
5. Usługi serwisowe, określone § 3 ust. 2, świadczone będą przez Wykonawcę w wymiarze **960** tzw. „godzin serwisowych” na czas trwania Umowy.
6. Limit, o którym mowa w ust. 1, obejmuje całość zleconych przez Zamawiającego i wykonanych przez Wykonawcę prac, realizowanych w siedzibie Zamawiającego, w siedzibie Wykonawcy, w siedzibie APSW lub za pomocą zdalnego dostępu.
7. Usługi serwisowe realizowane będą w Godzinach roboczych, przy czym Strony dopuszczają wykonywanie prac (np.: aktualizacje, usuwanie Awarii) w innych terminach, na podstawie zlecenia dokonanego przez Zamawiającego w Systemie CHD lub email, po wcześniejszym uzgodnieniu przez Strony terminu ich wykonania, o ile jest to możliwe.
8. Usługi serwisowe będą realizowane w odpowiedzi na pisemne zlecenie Zamawiającego przedstawione przez osoby upoważnione do tego i wskazane na witrynie Systemu CHD.
9. Usługi wykonywane będą w pomieszczeniach Zamawiającego, w pomieszczeniach Wykonawcy lub APSW, lub za pomocą zdalnego szyfrowanego dostępu.
10. Usługi serwisowe rozliczane będą w następujący sposób:
    1. usługi realizowane w Godzinach roboczych:
       1. Konsultacje rozliczane będą z dokładnością do 0,5 godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 0,5 godziny dla zlecenia (Konsultacji);
       2. usługi wykonywane za pomocą zdalnego dostępu rozliczane będą z dokładnością do 0,5 godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 0,5 godziny dla zlecenia;
       3. usługi wykonywane w siedzibie Zamawiającego (wizyty) rozliczane będą z dokładnością do pełnej godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 6 godzin dla zlecenia;
    2. usługi realizowane w Dni robocze, w godzinach pomiędzy 16:00 i 22:00 rozliczane będą jako podwojona liczba godzin policzonych według zasad opisanych w pkt. 1) powyżej, realizacja w tych godzinach możliwa będzie wyłącznie na wyraźne pisemne zlecenie Zamawiającego, złożone poprzez System CHD lub email;
    3. usługi realizowane w Dni robocze w godzinach pomiędzy 22:00 a 8:00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy, rozliczane będą jako potrojona liczba godzin policzonych według zasad opisanych w pkt. 1) powyżej, realizacja w tych godzinach możliwa będzie wyłącznie na wyraźne pisemne zlecenie Zamawiającego, złożone poprzez System CHD lub email;
    4. usługi serwisowe na Oprogramowaniu bazodanowym, realizowane w Dni robocze w godzinach pomiędzy 08:00 i 16:00, rozliczane będą jako podwojona liczba godzin policzonych według zasad opisanych w pkt. 1) powyżej, realizacja w tych godzinach możliwa będzie wyłącznie na wyraźne pisemne zlecenie Zamawiającego, złożone poprzez System CHD lub email
    5. usługi serwisowe na Oprogramowaniu bazodanowym, realizowane w Dni robocze w godzinach pomiędzy 16:00 a 08:00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy, rozliczane będą jako potrojona liczba godzin policzonych według zasad opisanych w pkt. 1) powyżej, realizacja w tych godzinach możliwa będzie wyłącznie na wyraźne pisemne zlecenie Zamawiającego, złożone poprzez System CHD lub email.
11. Usługi dodatkowe, o którym mowa w § 2 ust 3 Umowy, w zakresie określonym w § 3 ust 3. będą wykonywane w oparciu o odrębne zamówienia składane przez Zamawiającego na piśmie lub w Systemie CHD. Usługi dodatkowe będą odrębnie płatne według zasad określonych w § 7 Umowy. Do zasad realizacji dodatkowych usług serwisowych stosuje się postanowienia Umowy.
12. W sytuacji, gdy po aktualizacji oprogramowania przestaną działać funkcjonalności, które wcześniej działały prawidłowo, Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności finansowej za czas pracy Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy. Zapłata za czas Pracy Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy będzie realizowana z części dotyczącej serwisu autorskiego.
13. **Procedura odbioru prac**
14. Wykonanie usług, o których mowa w § 3 ust. 2 oraz 3 Umowy, potwierdzane będzie poprzez akceptację zrealizowanych zgłoszeń w Systemie CHD – odbiór realizacji zgłoszenia lub poprzez podpisanie stosownego protokołu, którego wzór stanowi Załącznik nr 7 do Umowy. Protokół wypełnia Wykonawca, a zatwierdza Zamawiający.
15. Zamawiający zobowiązany jest dokonać weryfikacji zrealizowanych zgłoszeń i wykorzystanych godzin serwisowych w ciągu 3 Dni roboczych od dnia przekazania rozwiązania do akceptacji w Systemie CHD lub od daty otrzymania protokołu oraz dokonać ich akceptacji lub wnieść reklamację w Systemie CHD w tym terminie – odbiór.
16. Jeżeli Zamawiający, bez uzasadnionej przyczyny, w ciągu 3 Dni roboczych nie dokona odbioru, o którym mowa w ust 2 powyżej, i bez uzasadnionej pisemnie przyczyny odmówi akceptacji zrealizowanych prac lub podpisania protokołu lub pisemnie nie zgłosi reklamacji w tym terminie, wykonane prace i wykorzystane w tym celu godziny serwisowe uznaje się za przyjęte bez zastrzeżeń, a Wykonawca dokonana odbioru jednostronnego oraz jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, z zaznaczeniem przyczyny jego sporządzenia.
17. Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn, w toku realizacji przedmiotu Umowy, świadczenie usług stanie się niemożliwe do wykonania, bądź jedna ze Stron zerwie Umowę, bądź też Umowa zostanie rozwiązana (za porozumieniem Stron, bądź na skutek wypowiedzenia lub z innych przyczyn), Strony zobowiązane są niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do 3 Dni roboczych od daty wystąpienia takiej przyczyny lub zdarzenia, sporządzić protokół stanu zaawansowania realizacji usług.
18. W protokole stanu zaawansowania realizacji usług, Strony określą zakres usług dotychczas wykonanych oraz – w razie potrzeby – zasady rozliczenia i wynagrodzenia za usługi wykonane i rozpoczęte, z uwzględnieniem zasad przewidzianych postanowieniami Umowy.
19. Osobą odpowiedzialną za realizację Umowy po stronie Zamawiającego, w tym za składanie oświadczeń związanych z realizacją Umowy i podpisywanie protokołów, jest: (stanowisko) ……….. (imię i nazwisko) ………………... tel.: ………………… e-mail ……….
20. Osobą odpowiedzialną za realizację Umowy po stronie Wykonawcy, w tym za składanie oświadczeń związanych z realizacją Umowy i podpisywanie protokołów, jest: Kierownik Projektu (stanowisko) ……….. (imię i nazwisko) ………………... tel.: ………………… e-mail ……….
21. Informacja o zmianie osób odpowiedzialnych za realizację Umowy nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga aneksu do Umowy, może być przekazana w formie pisemnej lub email i jest skuteczna z chwilą potwierdzenia jej otrzymania przez dugą Stronę.
22. **Płatności**
23. Za realizację określonego w § 2 ust. 1 i 2 przedmiotu Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy łączne wynagrodzenie, za cały okres realizacji usług, w wysokości: …………. zł netto, powiększone o obowiązujący podatek VAT, tj. ……………. zł brutto, zgodnie z kalkulacją cenową, stanowiącą Załącznik nr 1 do Umowy.
24. Usługi określone w § 2 ust. 1 i 2 Umowy będą rozliczane jednorazowo za cały okres realizacji usług, z płatnością z góry.
25. Z zastrzeżeniem ust. 4, 5 i 6 poniżej, **wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu Umowy**, wskazanego w § 2 ust. 1 i 2, w wysokości:……………….. zł netto, powiększone o podatek VAT według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury VAT, łącznie ……………… zł brutto, **będzie płatne jednorazowo z góry**, na podstawie **jednej faktury VAT** wystawionej zgodnie z przepisami prawa powszechnie obowiązującego.  
    Płatność nastąpi przelewem w terminie **14 dni od daty wystawienia faktury VAT**, na rachunek bankowy wskazany na fakturze. Wykonawca oświadcza, że numer rachunku bankowego wskazany na fakturze figuruje w wykazie podmiotów („Biała Lista”), o którym mowa w art. 96b ust. 1 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług.
26. Za wykonanie usług dodatkowych, o których mowa w § 2 ust. 3, Zamawiający zapłaci Wykonawcy dodatkowe wynagrodzenie zgodne z zamówieniem. Wynagrodzenie za usługi dodatkowe objęte prawem opcji będzie rozliczane na podstawie osobnej faktury VAT. Podstawą do wystawienia faktury za usługi dodatkowe będzie akceptacja wykonanych zleceń w Systemie CHD lub protokół z wykonania usług dodatkowych, podpisany przez Strony, wskazujący zakres usług, daty ich wykonania oraz czasochłonność. Wzór protokołu stanowi Załącznik nr 7 do Umowy. Płatność nastąpi przelewem w terminie 30 dni od daty wystawienia każdej faktury VAT, na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
27. W przypadku niezapłacenia przez Zamawiającego wynagrodzenia, określonego w Umowie, w ustalonym terminie Wykonawca ma prawo naliczyć odsetki ustawowe za opóźnienie w transakcjach handlowych.
28. W przypadku braku płatności przez Zamawiającego, przez okres dłuższy niż 2 miesiące, Wykonawca ma prawo do wypowiedzenia Umowy z winy Zamawiającego lub wstrzymania części zobowiązań wynikających z Umowy (tj. dostęp do witryny internetowej Systemu CHD oraz dostęp do serwera ftp, realizacja usług serwisowych) do czasu uregulowania przez Zamawiającego wszystkich zaległych należności, z zachowaniem przez Wykonawcę prawa do pełnego wynagrodzenia. Ewentualne wstrzymanie wykonywania Umowy nastąpi poprzez pisemne powiadomienie Zamawiającego i nie spowoduje dla Wykonawcy żadnych negatywnych konsekwencji prawnych.
29. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur VAT bez swojego podpisu.
30. Na podstawie art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych Wykonawca oświadcza, że posiada status .......................... przedsiębiorcy .
31. Zmiana stawki podatku od towarów i usług (VAT) w trakcie obowiązywania Umowy, w odniesieniu do usług przewidzianych Umową, skutkuje, z dniem wejścia w życie nowej stawki VAT, zmianą wynagrodzenia brutto należnego wykonawcy oraz zmianą kalkulacji cenowej stanowiącej Załącznik nr 1 do Umowy w zakresie stawki VAT i nie stanowi zmiany Umowy, oraz nie wymaga aneksu do Umowy.
32. **Okres realizacji usług**
33. Umowę zawarto na czas określony do dnia …………...
34. **Odpowiedzialność Wykonawcy**
35. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
    1. treść i integralność (zawartość) danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
    2. jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego;
    3. skutki korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby nieupoważnione;
    4. skutki dokonywania modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
    5. skutki udostępnienia hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług;
    6. skutki wadliwego działania sieci telekomunikacyjnej;
    7. skutki nieprawidłowego działania lub brak działania Oprogramowania Aplikacyjnego spowodowane działaniem lub brakiem działania oprogramowania osób trzecich, w tym komunikującego się z Oprogramowaniem Aplikacyjnym;
    8. skutki nieautoryzowanej przez Wykonawcę ingerencji Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego lub dane przechowywane w bazie danych Oprogramowania Aplikacyjnego;
    9. wadliwe działanie Oprogramowania Aplikacyjnego wynikające z niewystarczających właściwości i konfiguracji poszczególnych elementów Systemu informatycznego, w tym: serwerów sieciowych, serwerów aplikacji, serwerów baz danych i stacji roboczych;
    10. skutki siły wyższej.
36. Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, ogranicza się do rzeczywistej straty Zamawiającego, bez utraconych korzyści, z jednoczesnym ograniczeniem do równowartości 50% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie Umowy.
37. Strony oświadczają, że wszelka odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne na podstawie art. 55 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych z dnia 4 lutego 1994 r. (Dz. U. z 2022 poz. 2509), jak i na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego, ulega wyłączeniu.
38. **Kary umowne**
39. Za każdą niewykonaną w terminie, z winy Wykonawcy, objętą Umową usługę, Zamawiający będzie miał prawo żądać kary umownej w wysokości 0,1% wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 7 ust 3. za każdy pełny dzień zwłoki.
40. Naliczanie kar umownych, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, może rozpocząć się nie później niż w terminie do 30 dni od daty zaistnienia przyczyn stanowiących podstawę ich naliczenia. Po upływie tego terminu prawo do naliczenia kary, w oparciu o przyczyny stanowiące podstawę ich naliczenia, wygasa.
41. Prawo dochodzenia kary umownej przysługuje stronie uprawnionej także w przypadku rozwiązania umowy lub odstąpienia od umowy przez jedną ze stron.
42. Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na ogólnych zasadach przewidzianych w kodeksie cywilnym, z zastrzeżeniem postanowień § 9 ust 2.
43. Łączna wartość kar umownych, o których mowa w ust.1 nie może przekroczyć 50% wynagrodzenia netto, określonego w § 7 ust.1.
44. **Siła Wyższa**
45. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
46. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań, niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
47. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 90 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
48. Okres występowania Siły Wyższej i jej następstw powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.
49. **Ochrona Danych Osobowych**
50. W związku z koniecznością wykonywania operacji przetwarzania danych osobowych, Zamawiający, na podstawie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, dalej: RODO) powierza Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy.
51. Pod pojęciami „Dane osobowe” lub „Dane” użytymi w Umowie, Strony rozumieją dane osobowe zdefiniowane w art. 4 pkt 1 RODO, których rodzaj i zakres zostały wskazane w Umowie.
52. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 ust. 7 RODO, lub jest uprawniony, na mocy art. 28 ust. 2 RODO do dalszego powierzenia Wykonawcy przetwarzania danych osobowych.
53. Wykonawca oświadcza, że jest podmiotem przetwarzającym w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO i posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Wykonawca oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania danych osobowych wynikające z RODO.
54. Przetwarzanie odbywać się będzie w formie elektronicznej, poprzez wykonywanie wszystkich operacji przetwarzania uzasadnionych wykonywaniem usług objętych przedmiotem Umowy. Wykonawca jest uprawniony w szczególności do wykonywania następujących operacji przetwarzania: utrwalanie, porządkowanie / organizowanie, pobieranie, przesyłanie, przechowywanie, usuwanie oraz inne operacje o ile okażą się niezbędne do prawidłowej realizacji Umowy.
55. Dostęp do powierzonych Danych osobowych odbywać się będzie za pośrednictwem szyfrowanego łącza VPN, aktywowanego w związku z realizacją Umowy lub w innej, szyfrowanej formie ustalonej między Stronami.
56. Przetwarzanie będzie wykonywane w okresie realizacji Umowy i wszystkich zobowiązań z niej wynikających.
57. Uwzględniając charakter usług świadczonych na podstawie Umowy, stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, Wykonawca zobowiązany jest do wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych tak, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku w szczególności zobowiązuje się do stosowania zabezpieczeń wskazanych w Załączniku nr 4.
58. Przetwarzanie obejmować będzie rodzaje Danych osobowych wskazane poniżej:
    1. Dane identyfikacyjne,
    2. Dane adresowe,
    3. Dane dot. stanu zdrowia,
    4. Dane kontaktowe,
    5. numery systemowe umożliwiające identyfikację,
    6. inne Dane osobowe, związane z realizowanymi zadaniami Zamawiającego w szczególności informacje opisujące relacje Zamawiającego z pacjentami, pracownikami lub kontrahentami Zamawiającego.
59. Przetwarzanie danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
    1. pracownicy i personel (w tym personel medyczny) świadczący usługi dla Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzą oni w interakcje społeczne,
    2. pacjenci Zamawiającego oraz osoby, z którymi wchodzą oni w interakcje społeczne,
    3. kontrahenci Zamawiającego oraz osoby, z którymi wchodzą oni w interakcje społeczne.
60. Dostęp do Danych osobowych przydzielany jest w oparciu o zasadę minimalnych koniecznych uprawnień tj. tylko uprawnień niezbędnych do wykonania czynności określonych w Umowie. Osoby upoważnione do przetwarzania danych zostały zobowiązane do zachowania tajemnicy.
61. Wykonawca przetwarza Dane wyłącznie zgodnie z udokumentowanymi poleceniami lub instrukcjami Zamawiającego, przy czym Strony uzgadniają, że za udokumentowane polecenia uznaje się Umowę oraz zadania i czynności zlecane do wykonania przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy.
62. Wykonawca będzie prowadził rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Zamawiającego, zawierający informacje wskazane w art. 30 ust. 2 RODO i na zasadach tam określonych.
63. Zamawiający wyraża ogólną zgodę na dalsze powierzenie przez Wykonawcę Danych innemu przetwarzającemu (dalej: Inny Podmiot Przetwarzający) oraz Podwykonawcom, w drodze pisemnej umowy dalszego przetwarzania ("Umowa podpowierzenia"), pod warunkiem uprzedniej akceptacji przez Zamawiającego lub braku jego sprzeciwu, który to sprzeciw Zamawiający może wyrazić w terminie 7 dni od dnia otrzymania stosownej informacji od Wykonawcy. Inny Podmiot Przetwarzający oraz Podwykonawca zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych tak, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą.
64. Celem uniknięcia wątpliwości interpretacyjnych Strony zgodnie postanawiają, że osoby fizyczne współpracujące z Wykonawcą na podstawie umów cywilno-prawnych są traktowane jak personel Wykonawcy i nie stanowią Innych Podmiotów Przetwarzających, co dotyczy także personelu Innego Podmiotu Przetwarzającego i Podwykonawcy, o ile podmiot ten został zaakceptowany przez Zamawiającego.
65. Strony przyjmują, iż wskazane poniżej Inne Podmioty Przetwarzające i Podwykonawcy są podmiotami, którym Wykonawca może powierzyć dalsze przetwarzanie Danych osobowych i uzyskanie dodatkowej zgody Zamawiającego, o której mowa powyżej nie jest wymagane:
    1. Inne Podmioty Przetwarzające:
       1. ……………………………..;

realizująca na rzecz Wykonawcy usługi bieżącego wsparcia dla działalności Wykonawcy, w szczególności usługi: wsparcia technicznego i merytorycznego dla użytkowników, związane z utrzymaniem poczty, administrowania serwerami systemów i aplikacji wewnętrznych, kolokacji, tworzenia, wdrażania, administrowania zasad i narzędzi cyberbezpieczeństwa, administrowanie narzędziami i obsługa incydentów cyberbezpieczeństwa, monitorowania cyberbezpieczeństwa;

* 1. Podwykonawcy:
     1. …………………………………………..

w zakresie obsługi zgłoszeń Zamawiającego (analiza zgłoszeń, weryfikacja/potwierdzanie błędów, konsultacje).

* + 1. podwykonawcy wskazani w § 3 ust. 2 pkt 6) Umowy.

1. Wykonawca realizując zadania wynikające z Umowy i biorąc pod uwagę charakter świadczonych usług, w miarę możliwości udzieli pomocy Zamawiającemu w zakresie:
   * + 1. niezbędnego wsparcia w realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której Dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,
       2. niezbędnego wsparcia w realizacji obowiązków wynikających z art. 32-36 RODO.
2. Wykonawca bezzwłocznie - nie później jednak niż w ciągu 48 godzin od jego wystąpienia - zgłosi na adres e-mail: …………………….…. Zamawiającemu każde naruszenie danych osobowych powierzonych Umową którego będzie uczestnikiem.
3. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania Danych osobowych niezwłocznie zwróci powierzone mu Dane lub dokona ich usunięcia – adekwatnie do ustaleń z Zamawiającym. Czynności zwrotu i/lub usunięcia, każdorazowo winny zostać potwierdzane odpowiednio przez Strony.
4. Wykonawca zobowiązuje się udostępnić Zamawiającemu informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w artykule 28 RODO oraz umożliwia Zamawiającemu przeprowadzenie audytów w odniesieniu do Danych przetwarzanych przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy.
5. Wykonawca oświadcza, iż nie przekazuje Danych osobowych powierzonych mu do przetwarzania do państw spoza EOG lub do organizacji międzynarodowych.
6. Opisane w niniejszym paragrafie zasady ochrony i przetwarzania Danych osobowych, będą miały zastosowanie także do zamówień objętych prawem opcji, składanych przez Zamawiającego na podstawie § 2 ust. 3 Umowy.
7. W przypadku, gdy dla realizacji zamówień, o których mowa w § 2 ust 3, konieczne będzie przetwarzanie Danych osobowych, w charakterze, celu i zakresie szerszym aniżeli wskazany w niniejszym paragrafie, zastosowanie będą miały postanowienia określone w odpowiednich formularzach zamówień, określające m.in. cel przetwarzania, charakter przetwarzania, kategorię osób, rodzaj powierzonych Danych osobowych, okres i miejsce przetwarzania Danych osobowych, pozostające w ścisłym związku z zamówieniem.
8. Zamawiający oświadcza, że spełni w imieniu Wykonawcy – w zakresie udostępnionych Danych osobowych - obowiązek informacyjny Wykonawcy, o którym mowa w art. 14 RODO – wobec osób i reprezentantów, którymi Zamawiający posługuje się przy zawarciu Umowy i realizacji postanowień Umowy. Przedmiotowy obowiązek będzie wypełniany także względem każdej nowej osoby i reprezentanta, którego Dane są lub mają być przekazane Wykonawcy. Obowiązek jest realizowany w oparciu o wzór klauzuli, stanowiącej Załącznik nr 5 do Umowy.
9. Opisane w niniejszym paragrafie zasady ochrony i przetwarzania Danych osobowych, będą miały zastosowanie także w celu realizacji usług serwisu autorskiego i usług serwisowych dla dokupionych w trakcie obowiązywania Umowy dodatkowych licencji Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego.
10. **Poufność**
11. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania, niepublikowania, nieprzekazywania i nieudostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:
    1. informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji Umowy;
    2. oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
    3. informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Dz. U. 2022 poz. 1233 z późn. zm.);
    4. innych informacji prawnie chronionych;

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

1. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne, z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie, członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym paragrafie.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania Aplikacyjnego, z wyłączeniem dokumentacji zewnętrznych interfejsów wymiany danych.
3. Naruszenie obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w niniejszym paragrafie skutkować będzie obowiązkiem zapłaty przez Stronę naruszającą ten obowiązek kary umownej wynoszącej 10.000,00 zł (słownie: dziesięć tysięcy zł) za każdy udowodniony przypadek naruszenia.
4. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nieujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
5. **Etyka**
6. Wykonawca świadczy usługi w sposób rzetelny i etyczny oraz zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, zapewniając bezpieczeństwo i higienę pracy, a także dbając o środowisko naturalne. Wykonawca wymaga i oczekuje, żeby każdy jego kontrahent prowadząc działalność kierował się takimi samymi zasadami i wartościami.
7. **Prawa autorskie**
8. Wykonawca oświadcza, że posiada autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Aplikacyjnego, którego dotyczy Umowa oraz posiada prawo do czerpania wynagrodzenia za korzystanie z niego przez osoby trzecie.
9. Oprogramowanie Aplikacyjne, którego dotyczy Umowa jest chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych Dz. U. 2021 r. poz. 1062 z późn.zm. Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tych praw niezależnie od powstałych okoliczności.
10. Zasady korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego reguluje odrębna umowa licencyjna.
11. **Zmiany Umowy**
12. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
13. **Postanowienia końcowe**
14. Zamawiający wyraża zgodę na przeprowadzenie procesu anonimizacji i wysłanie anonimizowanych informacji do Wykonawcy w zakresie: sposobu użytkowania Oprogramowania Aplikacyjnego przez użytkowników, danych statystycznych, w tym danych związanych z obsługą procesu leczenia. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za właściwe przeprowadzenie procesu anonimizacji oraz gwarantuje, że informacje będą zanonimizowane przed ich wysłaniem oraz, że nie zostaną przekazane podmiotom trzecim w postaci umożliwiającej identyfikację źródła ich pochodzenia. Wykonawca oświadcza, że pozyskane anonimizowane informacje będą wykorzystywane wyłącznie w celu doskonalenia niezawodności i funkcjonalności rozwiązań Wykonawcy.
15. Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem Umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień, w ramach uzgodnień obu Stron.
16. W trakcie trwania Umowy Strony zobowiązują się do rozwiązywania wszelkich zaistniałych problemów i nieprzewidzianych sytuacji zgodnie z zasadami dobrej współpracy, przy uwzględnieniu interesów prawnych i ekonomicznych każdej ze Stron oraz mając na uwadze realizację celu Umowy.
17. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu w terminie 21 dni, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
18. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy prawa polskiego.

Wariant I – umowa w formie papierowej:

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

Wariant II – umowa w formie elektronicznej:

Umowa została sporządzona w formie elektronicznej i opatrzona przez każdą ze Stron bezpiecznym podpisem elektronicznym weryfikowanym przy pomocy ważnego kwalifikowanego certyfikatu. Za datę zawarcia Umowy Strony uznają dzień złożenia kwalifikowanego podpisu elektronicznego przez osobę reprezentującą Stronę składającą podpis jako ostatnia.

1. Integralną część Umowy stanowią załączniki nr od 1 do 6.

Spis załączników:

Załącznik nr 1 – Kalkulacja finansowa

Załącznik nr 2 – Informacje o Zamawiającym

Załącznik nr 3 – Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów

Załącznik nr 4 – Lista głównych rozwiązań technicznych i organizacyjnych

Załącznik nr 5 – Klauzula informacyjna Wykonawcy

Załącznik nr 6 – Warunki przyjmowania i obsługi podatności bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego

Załącznik nr 7 – Protokół odbioru prac

**Zamawiający: Wykonawca:**

Załącznik nr 1 do Umowy nr …………………………

### Kalkulacja finansowa

1. **Wykaz licencji objętych usługami serwisu autorskiego**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nazwa modułu/funkcjonalności** | **licencje posiadane** | **licencje aktywne** | **Wartość łączna netto** | **Wartość łączna netto** |
| integracja Active Directory | F | F |  |  |
| eZwolnienia - eZLA | F | F |  |  |
| ePowiadomienia z e-Potwierdzeniami | F | F |  |  |
| eRecepta Standard | F | F |  |  |
| eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji | F | F |  |  |
| AMMS - Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia) | open | 40 |  |  |
| AMMS - Zakażenia Szpitalne | open | 1 |  |  |
| AMMS - Apteka | 2 | 2 |  |  |
| AMMS - Apteczka Oddziałowa | 10 | 10 |  |  |
| AMMS - Przychodnia (Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia) | open | 40 |  |  |
| AMMS - Rehabilitacja (z Kartą Opieki Fizjoterapeutycznej) | open | open |  |  |
| AMMS - Pracownia Diagnostyczna | open | open |  |  |
| AMMS - Punkt Pobrań | open | 16 |  |  |
| Laboratorium | open | 7 |  |  |
| Formularzowa Dokumentacja Medyczna - Edytor Formularzy + pakiet  formularzy | 21 | 21 |  |  |
| repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) | open | open |  |  |
| Repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej - integracja z systemem zewnętrznym typu RIS, PACS – na podstawie odrębnej umowy do 26-06-2027 r. | 1 | 1 |  |  |
| Zdarzenia Medyczne | F | F |  |  |
| e-Rejestracja  e-Wiadomości  e-Dokumentacja  e-Wywiad  e-Świadczenia | open | open |  |  |
| Finanse-Księgowość (zawiera: Rozszerzony System Wspomagania Decyzji, Windykację, Wypożyczanie dokumentów RS/RZ, Umowy długoterminowe z dostawcami) | 7 | 7 |  |  |
| Rejestr Sprzedaży | open | open |  |  |
| Rejestr Zakupów | 2 | 2 |  |  |
| Kasa | 1 | 1 |  |  |
| Sprzedaż Usług Medycznych | open | 0 |  |  |
| Koszty | 2 | 2 |  |  |
| Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń | 1 | 1 |  |  |
| Kalkulacja Kosztów Leczenia | 1 | 0 |  |  |
| Gospodarka Magazynowo-Materiałowa | 2 | 2 |  |  |
| Środki Trwałe | 1 | 1 |  |  |
| Wyposażenie | 1 | 0 |  |  |
| Kadry (zawiera: Pobieranie e-ZLA do Płac, Obsługę szkoleń) | 2 | 2 |  |  |
| Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) | open | open |  |  |
| Płace | 2 | 2 |  |  |
| Integracja z RCP | 1 | 1 |  |  |
| **Godziny serwisowe - 960 godz.** | **nd** | **nd** |  |  |
| **RAZEM** |  |  |  |  |

Legenda:

\* kolumna „licencje posiadane” oznacza liczbę posiadanych przez Zamawiającego licencji udzielonych na Jednoczesnych Użytkowników danego modułu Oprogramowania Aplikacyjnego,

\*\* kolumna „licencje aktywne” oznacza liczbę używanych i objętych usługami nadzoru autorskiego licencji udzielonych na Jednoczesnych Użytkowników danego modułu Oprogramowania Aplikacyjnego; Tylko moduły z podaną ‘Ilością’ większą od 0 są objęte usługami nadzoru i mogą być używane przez Zamawiającego.

\*\*\* Użytkownik – oznacza osoby, upoważnione przez Licencjobiorcę do korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego, z zastrzeżeniem, że są to osoby realizujące czynności w ramach działalności Licencjobiorcy (wyłączone jest upoważnienie dla przedstawicieli innych firm, niewskazanych przez producenta);

(1) Jednoczesny Użytkownik – oznacza Użytkowników w tym samym momencie zalogowanych do danego Modułu Oprogramowania Aplikacyjnego, na jednej instalacji bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego;

(2) Licencja Open – oznacza możliwość korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego przez nieograniczoną ilość Jednoczesnych Użytkowników, na jednej instalacji bazy danych (jednego tenanta dla instalacji multitenat);

(3) System Zewnętrzny (SZ) – nazwany system umożliwiający integrację z systemem produkcji Asseco Poland S.A. rozumiany jako jedna instancja bazy danych i jednoznacznie identyfikowany przez zasób udostępniany dla:

* zakresu danych wymienianych pomiędzy systemami
* bramki HL7 – identyfikowany jako adres IP i port TCP/IP
* integracji poprzez pliki – współdzielony zasób dyskowy
* Web Service – adres usług sieciowych
* interfejs API Application Programming Interface
* tabele pośrednie
* inne uzgodnione przez Asseco Poland S.A. i producenta systemu zewnętrznego;

(4) Funkcjonalność (F) – oznacza możliwość korzystania z wydzielonej części Oprogramowania Aplikacyjnego w Modułach, w których umożliwiono jej wykorzystanie, w ilości JU .danego Modułu;

(5) Urządzenie – urządzenie elektroniczne, stacjonarne lub mobilne, na którym zainstalowane jest Oprogramowanie Aplikacyjne lub podłączone do Oprogramowania Aplikacyjnego.

Załącznik nr 2 do Umowy nr ………………………..

Informacje o Zamawiającym

**Dane Zamawiającego:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Dane Zamawiającego** |
| Nazwa jednostki: |  |
| Adres: |  |
| Główny adres e-mail Zamawiającego\*: |  |
| Akceptacja dostarczania informacji dotyczących pakietu Oprogramowania Aplikacyjnego na w/w adres e-mail (TAK/NIE): |  |
| Nr telefonu: |  |
| Nr faksu: |  |
| NIP |  |
| REGON |  |
| Wpis do KRS prowadzonego przez: |  |
| KRS |  |
| Adres WWW: |  |
| Identyfikator Zamawiającego w systemie zgłoszeń: (przydziela administrator systemu obsługi zgłoszeń) |  |

\* Główny adres e-mail Zamawiającego – adres, na który przesyłane są informacje dotyczące Oprogramowania Aplikacyjnego

**Osoby UPOWAŻNIONE DO ADMINISTROWANIA użytkownikami CHD ze Strony Zamawiającego**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **IMIĘ** | **NAZWISKO** | **STANOWISKO** | **TELEFON KOMÓRKOWY** | **E\_MAIL** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

………………………………………

Zamawiający:

**Uwaga ! Ważne !**

W przypadku zmian na liście osób upoważnionych Zamawiający poinformuje Wykonawcę poprzez przesłanie zaktualizowanego załącznika nr 2.

Załącznik nr 3 do Umowy nr …………………………..

Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów

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

1. **Udostępnienie**
2. W celu realizacji usług, o których mowa w § 2 Umowy, zdalny dostęp zostanie udostępniony Wykonawcy lub Autoryzowanemu Przedstawicielowi Serwisowemu Wykonawcy, przez Zamawiającego niezwłocznie na wezwanie Wykonawcy w terminie szczegółowo uzgodnionym przez Strony.
3. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po udostępnieniu go przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
4. Zamawiający zapewni sprawne działanie zdalnego dostępu.
5. **Zasady korzystania**
6. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca lub Autoryzowany Przedstawiciel Serwisowy Wykonawcy:
   1. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy;
   2. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, z wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji Umowy;
7. Wykonawca lub Autoryzowany Przedstawiciel Serwisowy Wykonawcy może wnioskować o dane logowania wyłącznie dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, powierzonych do przetwarzania na potrzeby należytej realizacji Umowy
8. Zabrania się Wykonawcy lub Autoryzowanemu Przedstawicielowi Serwisowemu Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż osoby wskazane do realizacji Umowy.
9. Zdalny dostęp udostępnia się do realizacji usług wynikających z Umowy.
10. **Warunki Techniczne do uzyskania Zdalnego Dostępu**
11. Zamawiający zapewni jeden z czterech rodzajów połączeń:
    1. VPN - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego kanału VPN;
    2. Udostępnienie terminala - zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie bezpiecznego terminala;
    3. Udostępnienie portu do bazy danych – zapewni bezpieczny sposób komunikacji z siecią poprzez udostępnienie IP i portu pozwalającego na komunikację z bazą danych.
    4. Udostępnienie dostępu poprzez aplikację Team Viewer.
12. Na wezwanie Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, Zamawiający przekaże osobie realizującej wynikające z zapisów Umowy prace identyfikator użytkownika (login) wraz z hasłem dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Użytkownicy po stronie Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy zobowiązują się do nieudostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji Umowy.
13. Wszystkie dane dotyczące parametrów logowania zostaną przekazane na indywidualne konta e-mail lub System CHD. Tą samą drogą dostarczone zostanie również oprogramowanie klienta VPN lub klienta terminalowego. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach użytkowników staraniem Wykonawcy.

Załącznik nr 4 do Umowy nr…………………………

Lista głównych rozwiązań technicznych i organizacyjnych

**\*[DO DOSTOSOWANIA ZGODNIE Z ZAKRESEM, KTÓRY ZAPEWNIA WYKONAWCA]**

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

1. ŚRODKI ORGANIZACYJNE:
   1. Została opracowana i wdrożona polityka bezpieczeństwa informacji i ciągłości działania;
   2. Organizowane są cykliczne szkolenia dla pracowników\współpracowników z zasad bezpieczeństwa informacji, cyberbezpieczeństwa oraz ochrony danych osobowych;
   3. Realizowany jest zatwierdzony program podnoszenia świadomości z zakresu bezpieczeństwa informacji (szkolenia adaptacyjne, e-learning, pigułki wiedzy, szkolenia dedykowane, artykuły, symulowane ataki);
   4. Oświadczenia o zachowaniu w poufności wszelkich informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa są podpisywane przez pracowników\współpracowników przed rozpoczęciem pracy w organizacji;
   5. Do przetwarzania informacji zostały dopuszczone wyłącznie uprawnione osoby;
   6. Informacje są klasyfikowane zgodnie z wytycznymi obowiązującymi u Wykonawcy. Klasyfikacja wspierana jest narzędziowo. Informację sklasyfikowane jako poufne podlegają dodatkowej ochronie wykorzystując mechanizmy szyfrujące;
   7. Prowadzona jest ewidencja osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych;
   8. Stosuje się politykę czystego biurka oraz czystego ekranu (blokowanie komputerów przy pustych stanowiskach, niepozostawanie dokumentacji na biurkach, zamykanie szafek z dokumentacją, itd.);
   9. Realizowane są regularne audyty\kontrole bezpieczeństwa przetwarzania informacji;
   10. Wdrożono skuteczny proces zgłaszania oraz obsługi zdarzeń\incydentów związanych z naruszeniem bezpieczeństwa informacji w tym naruszeniem ochrony danych osobowych;
   11. Zdefiniowano i stosowana jest polityka kontroli dostępu do informacji. Przydzielanie uprawnień do informacji oraz ich modyfikacje realizowane są w oparciu o zasady minimalnych uprawnień i wiedzy koniecznej na postawie udokumentowanych wniosków dostępowych;
   12. Funkcjonuje zespół SOC (Security Operation Center) pracujący w trybie 24\7\365 w celu monitorowania infrastruktury i reagowania na incydenty cyberbezpieczeństwa;
   13. Opracowano i wdrożono wewnętrzne standardy bezpieczeństwa wymagające stosowania zabezpieczeń adekwatnych do stopnia krytyczności, wrażliwości aktywów informacyjnych oraz zidentyfikowanych zagrożeń;
   14. Zidentyfikowano krytyczne procesy i usługi oraz opracowano dla nich plany ciągłości działania oraz plany awaryjne w celu zapewnia zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych wrażliwych i dostępu do nich i usług krytycznych w razie incydentu fizycznego lub technicznego;
   15. Wprowadzono do stosowania politykę prywatności
   16. Wprowadzono zasady bezpiecznej pracy zdalnej.
2. ŚRODKI OCHRONY TECHNICZNEJ DANYCH:
   1. Stosowane są mechanizmy ochrony kont użytkowników identyfikujące podejrzane aktywności na ich kontach;
   2. Logowanie do krytycznych usług realizowane jest z zastosowaniem dwuskładnikowego logowania;
   3. Dostęp do informacji oraz systemu operacyjnego komputera, w którym przetwarzane są informacje sklasyfikowane jako poufne (np. dane osobowe), zabezpieczony jest za pomocą procesu uwierzytelnienia z wykorzystaniem identyfikatora użytkownika oraz hasła. Stosowana jest silna polityka haseł dostępowych;
   4. Komputery, na których dochodzi do przetwarzania informacji w szczególności:
      1. pracują pod kontrolą aktualnego, wspieranego przez producenta systemu operacyjnego,
      2. posiadają uruchomioną systemową zaporę sieciową,
      3. posiadają aktualne systemy do ochrony przed złośliwym oprogramowaniem klasy EDR,
      4. posiadają zaszyfrowane dyski twarde, przy pomocy silnych protokołów szyfrujących,
      5. posiadają wygaszacze ekranów zabezpieczone hasłem,
      6. są centralnie nadzorowane i konfigurowane przez organizację.
   5. Stosowane są rozwiązania do automatyzacji konfiguracji i zabezpieczania stacji roboczych oraz mechanizmy identyfikujące stacje niezgodne z przyjętymi standardami bezpieczeństwa;
   6. Urządzenia mobilne (smartfon, tablet), na których dochodzi do przetwarzania informacji:
      1. pracują pod kontrolą aktualnego, wspieranego przez producenta systemu operacyjnego,
      2. posiadają zaszyfrowaną pamięć urządzenia,
      3. posiadają blokadę dostępu zabezpieczoną trudnym do odgadnięcia hasłem, kodem PIN lub zabezpieczeniem biometrycznym,
      4. posiadają automatyczną blokadę dostępu do urządzenia po czasie nie dłuższym niż 1 minuta.
   7. W uzasadnionych przypadkach stosowane są nośniki wymienne, które są szyfrowane (pendrive, CD\DVD, dysk zewnętrzny, itp.);
   8. Informacje utrwalone w formie papierowej przechowywane są w sposób odpowiednio zabezpieczony fizycznie;
   9. Stosowany jest proces bezpiecznego niszczenia nośników informacji oparty na normie DIN 66399. Po ustaniu przydatności dokumentacja papierowa, magnetyczne dyski twarde oraz optyczne i elektroniczne nośniki danych podlegają procesowi bezpiecznego zniszczenia;
   10. Stosowany jest system Web Application Firewall do ochrony systemów informatycznych;
   11. Zastosowano system Firewall do ochrony dostępu do sieci komputerowej;
   12. Stosowane jest szyfrowanie komunikacji zewnętrznej oraz wewnętrznej przy pomocy silnych protokołów szyfrujących;
   13. Identyfikowane są podatności systemów informatycznych. Funkcjonuje proces zarządzania podatnościami, w ramach którego ustalono czasy remediacji podatności oraz ścieżki raportowania i eskalacji o przekroczeniach.
   14. Zastosowano środki uniemożliwiające wykonywanie nieautoryzowanych kopii informacji wrażliwych;
   15. Zastosowano narzędzia klasy EDR (Endpoint Detection and Response – EDR) w celu wykrywania i reagowania na podejrzane aktywności urządzeń końcowych.
3. ŚRODKI OCHRONY FIZYCZNEJ DANYCH DLA OBIEKTÓW BIUROWYCH:
   1. Dostęp do pomieszczeń objęty jest systemem kontroli dostępu. Dostęp do stref bezpiecznych, w tym Data Center, mają tylko upoważnione osoby.
   2. Pomieszczenia, w których przetwarzane są informacje wyposażone są w system alarmowy przeciwwłamaniowy,
   3. Dostęp do pomieszczeń, jest nadzorowany przez służbę ochrony. Funkcjonuje ochrona fizyczna obiektów Data Center w postaci koncesjonowanej służby ochrony. Uruchomiony jest elektroniczny monitoring wideo obiektów i stref bezpieczeństwa w obiektach, w trybie 24\365.
   4. Zastosowano procedury zarządzania dostępem gości

Załącznik nr 5 do Umowy nr …………………………..

Klauzula informacyjna Wykonawcy

**Administrator i dane kontaktowe, IOD:**

Administratorem Pani/Pana Danych osobowych jest: …………………………………………………………….(dane Wykonawcy)(administrator). Kontakt w sprawach dotyczących ochrony danych osobowych: Inspektor Ochrony Danych, e-mail: ................................., tel.: ………………………….

**Cele i podstawa prawna przetwarzania:**

Dane osobowe będą przetwarzane w celu:

1. realizacji Umowy, w tym prowadzenia bieżącej korespondencji, dokumentowania ustaleń, kontroli jakości świadczonych usług, obsługi reklamacji lub skarg – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO;
2. wypełnienia obowiązków prawnych wynikających z właściwych przepisów prawa, w szczególności dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu, bezpieczeństwem transakcji, w tym identyfikacji i weryfikacji lub oceny i monitorowania stosunków gospodarczych, a także przepisów wynikających z regulacji podatkowych i ustawy o rachunkowości – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO w zw. z właściwymi przepisami prawa;
3. dochodzenia oraz obrony przed ewentualnymi roszczeniami, w przypadku gdy roszczenia takie powstaną – na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, jakim jest możliwość obrony i dochodzenia roszczeń (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

**Kategorie danych:**

Administrator przetwarza Pani/Pana dane osobowe tj. imię, nazwisko, stanowisko służbowe, służbowe dane kontaktowe.

**Odbiorcy danych:**

Możemy przekazywać Państwa dane następującym odbiorcom: podmiotom uprawnionym na podstawie odrębnych przepisów prawa, kontrahentom administratora, podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora w celu wsparcia w jego bieżącej działalności biznesowej (podwykonawcom, dostawcom, dostawcom systemów zewnętrznych), przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

**Transfer poza Europejski Obszar Gospodarczy (EOG):**

Co do zasady Państwa dane osobowe będą przetwarzane i przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i nie jest planowane ich przetwarzanie poza obszarem EOG, przy czym konieczność takiego transferu może wynikać z realizacji zawartej Umowy. Wówczas transfer dokonywany jest na podstawie jednego z mechanizmów przewidzianych w rozdziale 5 RODO z zachowaniem odpowiednich standardów i zabezpieczeń.

**Okres przechowywania danych:**

Dane będą przetwarzane przez okres trwania relacji biznesowej oraz realizacji wszystkich zobowiązań i praw z niej wynikających. Przy czym wymogi wynikające z właściwych przepisów prawa mogą zobowiązywać administratora do przechowywania danych przez okres dłuższy.

**Prawa przysługujące w związku z przetwarzaniem:**

W związku z przetwarzaniem przysługują Państwu następujące prawa:

1. prawo dostępu do danych osobowych i ich sprostowania;
2. prawo usunięcia danych, w warunkach przewidzianych w art. 17 RODO;
3. prawo ograniczenia przetwarzania, w warunkach przewidzianych w art. 18 RODO;
4. prawo złożenia sprzeciwu, w warunkach przewidzianych w art. 21 RODO.

W przypadku wątpliwości co do zgodności przetwarzania Państwa danych osobowych z wymogami prawa, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

**Źródło pochodzenia danych:**

Dane osobowe zostały pozyskane od podmiotu, który Pan/Pani reprezentuje w ramach zawartej Umowy lub bezpośrednio od Państwa.

**Informacje o zautomatyzowanym podejmowanym decyzji i profilowaniu:**

Informujemy, że nie podejmujemy żadnych decyzji mających istotny wpływ na Pani/Pana sytuację w sposób zautomatyzowany, w tym w oparciu o profilowanie.

RODO - Rozporządzenie 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm.).

Załącznik nr 6 do Umowy nr ………………………..

**WARUNKI PRZYJMOWANIA I OBSŁUGI ZGŁOSZEŃ PODATNOŚCI BEZPIECZEŃSTWA OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNEGO**

**§ 1. Definicje**

1. **Podatność** – słabość potwierdzona przez Wykonawcę w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, podlegająca procesowi zarządzania zgodnie z niniejszymi Warunkami.
2. **Klasyfikacja** – ocena techniczna i biznesowa ryzyka dokonana przez Wykonawcę na podstawie CVSS.
3. **Warunki** – niniejszy dokument.

**§ 2. Postanowienia ogólne**

1. Warunki określają zasady przyjmowania i obsługi zgłoszeń podatności bezpieczeństwa dotyczących Oprogramowania Aplikacyjnego.
2. Zamawiający przyjmuje Warunki w całości także poprzez dokonanie zgłoszenia podatności w systemie obsługi zgłoszeń (CHD).
3. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany Warunków poprzez ich publikację w systemie CHD lub na Portalu Produktowo-Usługowym. Zmienione Warunki obowiązują od dnia publikacji.

**§ 3. Zasady przyjmowania zgłoszeń**

1. Zgłoszenia przyjmowane są wyłącznie poprzez system CHD, w ramach obowiązującej Umowy.
2. Zgłoszenie powinno zawierać co najmniej:
   * 1. opis zidentyfikowanej podatności,
     2. wersję Oprogramowania Aplikacyjnego, w której występuje podatność,
     3. ocenę wstępną w skali **CVSS** wraz z wektorem ataku (Base Score),
     4. materiał dowodowy umożliwiający odtworzenie podatności (np. logi, zrzuty ekranów, opis kroków),
     5. inne istotne informacje, dotyczące zgłaszanej podatności, które wykluczają wystąpienie tej podatności z przyczyn leżących po stronie innej niż Oprogramowanie Aplikacyjne.
3. Zgłoszenia niekompletne mogą zostać odrzucone lub pozostawione bez rozpoznania do czasu ich uzupełnienia. O odrzuceniu lub pozostawieniu bez rozpoznania Wykonawca informuje Zamawiającego.

**§ 4. Klasyfikacja podatności**

1. Wykonawca każdorazowo weryfikuje klasyfikację wstępną nadaną przez Zamawiającego zgodnie z systemem CVSS.
2. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zmiany wstępnej klasyfikacji, w tym do nadania innej oceny punktowej lub kategorii ważkości (np. krytyczna, wysoka, średnia, niska, fałszywie pozytywna).
3. Za fałszywie pozytywne zgłoszenie uznaje się m.in. wynik niepowtarzalny lub zależny wyłącznie od konfiguracji środowiska Zamawiającego niebędącej częścią Oprogramowania Aplikacyjnego. Zgłoszenia niepotwierdzone jako podatność przez Wykonawcę są zamykane jako niezasadne.
4. Brak potwierdzenia lub brak zmiany klasyfikacji przez Wykonawcę nie stanowi potwierdzenia oceny Zamawiającego, a jedynie oznacza, że zgłoszenie zostało przyjęte do weryfikacji.
5. W przypadku, gdy zmiana klasyfikacji ma istotny wpływ na sposób dalszej obsługi podatności, Wykonawca może poinformować o tym Zamawiającego poprzez system CHD lub publikację komunikatu.
6. Zgłoszenie podatności przez Zamawiającego nie ogranicza jego prawa do niezależnego powiadomienia krajowego lub sektorowego zespołu reagowania na incydenty bezpieczeństwa (CSIRT).

**§ 5. Obsługa podatności**

1. Obsługa zgłoszeń Podatności odbywa się w ramach prac podejmowanych przez Wykonawcę w ramach Umowy.
2. Podatności potwierdzone przez Wykonawcę są korygowane, redukowane lub objęte środkami mitygującymi w ramach cyklu rozwoju i utrzymania Oprogramowania Aplikacyjnego.
3. Wybór sposobu postępowania z podatnością (usunięcie, redukcja, mitygacja) należy wyłącznie do Wykonawcy. Wykonawca nie gwarantuje możliwości całkowitego wyeliminowania każdej podatności.
4. Wykonawca nie udziela odrębnych gwarancji czasowych ani nie wprowadza nowych parametrów SLA w zakresie obsługi zgłoszeń podatności.
5. W przypadku Podatności wymagającej głębszej ingerencji w architekturę systemu, Wykonawca może zaproponować rozwiązanie w ramach modyfikacji oprogramowania lub wskazać środki tymczasowe (mitygacyjne).
6. Zamawiający zobowiązany jest wdrożyć środki mitygujące po stronie swojej infrastruktury zgodnie z komunikatami Wykonawcy. Brak wdrożenia wymaganych mitygacji może skutkować zmianą klasyfikacji ryzyka po stronie Wykonawcy lub zamknięciem Zgłoszenia.
7. Zgłoszenia, które po weryfikacji nie potwierdzą istnienia podatności, mogą zostać zamknięte z odpowiednim uzasadnieniem.

**§ 6. Informowanie o rozwiązanych podatnościach**

1. Informacje o usuniętych lub zredukowanych podatnościach, wraz z zaleceniami dotyczącymi zabezpieczenia systemów oraz informacjami o zmianach w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, publikowane będą cyklicznie przez Wykonawcę w systemie CHD lub na Portalu Produktowo-Usługowym.
2. Wykonawca może łączyć publikację tych informacji z komunikatami o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego lub poprawkach serwisowych.
3. Informacje te mogą mieć charakter zbiorczy i nie muszą odnosić się do konkretnych zgłoszeń Zamawiającego.

**§ 7. Postanowienia końcowe**

1. Niniejsze Warunki nie modyfikują zasad odpowiedzialności stron wynikających z Umowy.
2. Publikacje dotyczące bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego (CVE, blogi, advisories) powinny być realizowane wyłącznie przez Wykonawcę lub za jego pisemną zgodą i po uzgodnieniu treści oraz terminu.
3. Wszelkie kwestie nieuregulowane niniejszym dokumentem podlegają postanowieniom obowiązującej Umowy.
4. W przypadku rozbieżności między Umową a niniejszymi Warunkami, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy.

Załącznik nr 7 do Umowy nr ……………………….

**PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC**

(WZÓR)

Zamawiający: ……………………………………………………….

Wykonawca: ………………………………………………………..

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

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

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

Raport przygotowany przez …………………………………………

Raport Zaakceptowany przez …………………….………………….