**UMOWA WDROŻENIA**

**Oprogramowania Aplikacyjnego**

**zawarta w [MIEJSCOWOŚĆ] w dniu [DD-MM-RRRR] r.[[1]](#footnote-1) pomiędzy:**

**[NAZWA ZAMAWIAJĄCEGO**], wpisanym/ą 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 ………, posiadającym/ą NIP …… REGON: ………,

reprezentowanym/ą przez:

……………………………………..

zwanym/ą w dalszej części: **ZAMAWIAJĄCYM**

*a*

**[NAZWA WYKONAWCY]**, z siedzibą w …………, ul. …………….., wpisaną do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w ………………, …….. Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS ………….., posiadającą NIP ………….., REGON ……………, BDO: ……………….[[2]](#footnote-2) \*[JEŚLI DOTYCZY], o kapitale zakładowym, opłaconym w całości, w wysokości ……………….. zł, \*[JEŚLI DOTYCZY],

reprezentowaną przez:

……………………………………………………………

zwaną w dalszej części **WYKONAWCĄ**

łącznie dalej zwanymi **STRONAM**I, 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**

**Ilekroć w postanowieniach niniejszej umowy pojęcia wymienione w poniższych punktach zostały napisane dużą literą, pojęciom tym nadaje się znaczenie określone poniżej, chyba że określony termin został użyty w innym znaczeniu, co zostało wyraźnie zaznaczone w odpowiednim postanowieniu lub odmienne znaczenie danego pojęcia wynika z oczywistego kontekstu, w jakim zostało ono użyte w przedmiotowym postanowieniu, a Strony zgodne są co do takiego znaczenia, odmiennego od określonego w poniższych punktach:**

1. **Analiza Przedwdrożeniowa – proces polegający na rozpoznaniu potrzeb, wymagań i istniejących procesów Zamawiającego, mający rezultat w opracowanej przez Wykonawcę Dokumentacji Analizy Przedwdrożeniowej (DAP), którego celem jest określenie optymalnego sposobu wykonania Wdrożenia Oprogramowania Aplikacyjnego (w szczególności zasad i metod Wdrożenia). W ramach Analizy Wykonawca przygotuje Harmonogram.**
2. **Dokumentacja Analizy Przedwdrożeniowej (DAP) – zbiór informacji, wniosków, rekomendacji i innych dokumentów opracowanych przez Wykonawcę w ramach Analizy Przedwdrożeniowej.**
3. **Dokumentacja Powykonawcza – opis tego jak system został stworzony, zainstalowany i skonfigurowany. Dokumentacja powykonawcza powinna zawierać m.in.:**
4. **Dokumentację administratora – czyli zestaw elementów niezbędnych do tego, aby zarządzać Systemem Informatycznym administratora IT po jego wdrożeniu, w szczególności powinna zawierać wszystkie loginy i hasła administracyjne (w postaci zaszyfrowanej);**
5. **Dokumentację użytkownika – czyli instrukcję obsługi jak korzystać z Systemu Informatycznego.**
6. **Dokumentacja Przedmiotu Umowy – opracowana w ramach procesu prac przez Wykonawcę dokumentacja składająca się z:**
7. **Harmonogramu;**
8. **Dokumentacji Analizy Przedwdrożeniowej (DAP);**
9. **Dokumentacji Powykonawczej;**
10. **Planu testów.**
11. **Dzień roboczy - dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 8.00 do 16.00 z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy w Polsce.**
12. **Harmonogram – dokument określający szczegółowe terminy realizacji Przedmiotu Umowy, opracowany przez Wykonawcę w ramach Analizy Przedwdrożeniowej.**
13. **Infrastruktura Zamawiającego – sprzęt (m.in. komputerowy i serwery), oprogramowanie, infrastruktura komunikacyjna Zamawiającego.**
14. **Kierownik Projektu – osoba fizyczna wyznaczona w treści Umowy przez każdą ze Stron do nadzoru nad Umową oraz do bezpośrednich kontaktów.**
15. **Licencja – uprawnienie do korzystania przez Zamawiającego z** Oprogramowania Aplikacyjnego zainstalowanego w ramach Wdrożenia, udzielone przez Wykonawcę w terminie, zakresie i na warunkach określonych w Załączniku nr 4; na potrzeby realizacji Wdrożenia Wykonawca dostarczy Zamawiającemu czasowy klucz techniczny umożliwiający uruchomienie Oprogramowania Aplikacyjnego .
16. **Odbiór – potwierdzenie należytego wykonania Umowy w zakresie wykonania poszczególnych elementów lub całości Umowy. Dowodem dokonania Odbioru jest odpowiedni Protokół Odbioru podpisany przez Strony lub Protokół Odbioru Jednostronnego podpisany zgodnie z procedurą wskazaną w Umowie; wyróżnia się Odbiór Wdrożenia, Odbiór Przedmiotu Umowy, Odbiór Jednostronny.**
17. **Oprogramowanie Systemowe - oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie Aplikacyjne, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe.**
18. **Oprogramowanie Aplikacyjne - oprogramowanie dostarczane w ramach Umowy**
19. **Plan testów -** powinien zawierać: propozycję scenariuszy testowych, przypadki testowe, wymagania dotyczące środowiska testowego i stacji roboczych koniecznych do realizacji testów oraz harmonogram testów.
20. **Protokół Odbioru – dokument potwierdzający dokonanie Odbioru w zakresie poszczególnych elementów lub całości Umowy, sporządzony zgodnie z Załącznikiem nr 6. Wyróżnia się: Protokół Odbioru Wdrożenia, Protokół Odbioru Przedmiotu Umowy, Protokół Odbioru Jednostronnego oraz Protokół Stanu Zaawansowania Prac.**
21. **Roboczogodzina – jedna godzina (60 minut) pracy jednej osoby wykonującej czynności objęte Gwarancją.**
22. **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.
23. **OPZ** – Opis Przedmiotu Zamówienia, sporządzona przez Zamawiającego, służąca do określenia lub opisania warunków zamówienia, będąca częścią dokumentacji Postępowania.
24. **Szkolenia – zorganizowana forma przekazania przez Wykonawcę wiedzy** administratorom i użytkownikom Oprogramowania Aplikacyjnego **w zakresie administrowania i użytkowania Oprogramowania Aplikacyjnego**, realizowana w ramach Wdrożenia, obejmująca prowadzenie zajęć w formie stacjonarnej lub online (np. za pośrednictwem aplikacji Teams, Meeting lub innej podobnej), w wymiarze 1 godzina Szkolenia = 45 minut zegarowych, zgodnie z zakresem opisanym w Umowie.
25. **System Informatyczny – M**oduły Oprogramowania Aplikacyjnego, wraz z platformami integracyjnymi, bazami danych (z wyłączeniem serwerów baz danych wraz z jego oprogramowaniem bazodanowym) oraz serwerami aplikacji i serwerami www, z którymi współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne.
26. **Gwarancja - gwarancja jakości, obejmująca realizację przez Wykonawcę świadczeń opisanych w Załączniku nr 3 mających na celu zapewnienie poprawnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego.**
27. **Wdrożenie – świadczenia Wykonawcy opisane w Umowie, mające na celu** **zainstalowanie Oprogramowania Aplikacyjnego** na Infrastrukturze Zamawiającego w pomieszczeniach Zamawiającego lub w sposób zdalny, obejmujące przeprowadzenie Szkoleń, realizowane zgodnie z Harmonogramem.

**§ 2**

**PRZEDMIOT UMOWY**

1. **Przedmiotem** Umowy jest dostawa wraz z wdrożeniem Oprogramowania Aplikacyjnego, obejmująca:
2. wykonanie Wdrożenia Oprogramowania Aplikacyjnego;
3. udzielenie Licencji na Oprogramowanie Aplikacyjne.
4. W ramach wynagrodzenia określonego w §10 ust. 1 Umowy Wykonawca udziela Zamawiającemu 36 – miesięcznej Gwarancji, liczonej od dnia Odbioru Końcowego Wdrożenia.

**§ 3**

**TERMINY WYKONANIA PRZEDMIOTU UMOWY**

1. Przedmiot Umowy zostanie zrealizowany do dnia 20.05.2026 r.
2. Przedmiot Umowy będzie realizowany zgodnie z Harmonogramem, który Wykonawca przygotuje w ramach Analizy Przedwdrożeniowej. Harmonogram podlega akceptacji Zamawiającego.
3. Analiza Przedwdrożeniowa zostanie opracowania w terminie 30 dni od dnia wykonania przez Zamawiającego czynności określonych w ust. 4.
4. Zamawiający w terminie 10 Dni roboczych od dnia zawarcia Umowy :
5. przekaże Wykonawcy informacje i dane, w szczególności dotyczące Infrastruktury Zamawiającego, Systemu Informatycznego oraz Oprogramowania Systemowego, konieczne dla prawidłowego zrealizowania Umowy;
6. udostępni Wykonawcy na czas realizacji Wdrożenia serwer (-y) i Infrastrukturę, na której ma zostać zainstalowane Oprogramowanie Aplikacyjne.

**§ 4**

**SZKOLENIA**

1. Wykonawca przeprowadzi Szkolenia dla wskazanych przez Zamawiającego:
2. trzech administratorów – w zakresie niezbędnym do administrowania Oprogramowaniem Aplikacyjnym,
3. użytkowników – w zakresie użytkowania Oprogramowania Aplikacyjnego.
4. Zamawiający przekaże Wykonawcy listę uczestników Szkoleń na co najmniej jeden dzień przed terminem Szkolenia.
5. Szkolenia będą przeprowadzane w języku polskim, w siedzibie Zamawiającego lub w trybie online.
6. W przypadku, gdy Szkolenia będą przeprowadzanie w siedzibie Zamawiającego:
7. Zamawiający udostępni Wykonawcy salę szkoleniową wraz z wyposażeniem i podłączeniem do sieci informatycznej,
8. Szkolenia będą przeprowadzone w grupach liczących nie więcej niż 20 osób.
9. W przypadku, gdy Szkolenia będą się odbywały w trybie online liczba uczestników jest nieograniczona.
10. Szkolenia będą się odbywać w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
11. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia udziału uczestników w Szkoleniu, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za frekwencję na Szkoleniu.
12. W ramach Szkoleń Wykonawca przekaże materiały dla uczestników w formie elektronicznej.
13. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o zakończeniu Szkoleń, przedstawiając Zamawiającemu listy obecności.

**§5**

**DOKUMENTACJA PRZEDMIOTU UMOWY**

1. Dokumentacja Przedmiotu Umowy:
2. opracowana będzie w formie elektronicznej lub innej uzgodnionej przez Strony,
3. podlega akceptacji Zamawiającego w terminie 5 Dni roboczych od dnia jej przedłożenia przez Wykonawcę – w tym terminie Zamawiający może zaakceptować dokumentację bez zastrzeżeń lub zgłosić do niej uwagi.
4. Od dnia zaakceptowania Dokumentacji przez Zamawiającego stanowi ona integralną część Umowy.

**§6**

**PRAWA AUTORSKIE**

* 1. Wykonawca oświadcza, że posiada autorskie prawa majątkowe do utworów dedykowanych, tj. utworów wytworzonych wyłącznie na potrzeby realizacji Przedmiotu Umowy, powstałych w wyniku wykonania Umowy (dalej zwanymi „utworami dedykowanymi”), obejmującymi Analizę Przedwdrożeniową, DAP i Dokumentacją powykonawczą.
  2. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w §10 Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do korzystania i rozporządzania utworami dedykowanymi.
  3. Wykonawca udziela Zamawiającym prawa do korzystania i rozporządzania utworami dedykowanymi, na wszelkich polach eksploatacji niezbędnych dla korzystania z Przedmiotu Umowy zgodnie z jego przeznaczeniem opisanym w treści Umowy i OPZ, w tym w szczególności na następujących polach eksploatacji:
  4. trwałe lub czasowe zwielokrotnianie utworu dedykowanego w całości lub w części jakimikolwiek środkami i w jakiejkolwiek formie;
  5. tłumaczenia, przystosowywania, zmiany układu lub jakichkolwiek innych zmian w utworze dedykowanym,
  6. rozpowszechniania, w tym użyczenia lub najmu utworu dedykowanego lub jego kopii,
  7. modyfikacji lub wprowadzania zmian do utworów dedykowanych.
  8. Wykonawca udziela Zamawiającemu prawa zależnego do opracowania utworów dedykowanych.
  9. Przeniesienie autorskich praw majątkowych do utworów dedykowanych następuje z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Częściowego (Etapu) Wdrożenia, w ramach którego wykonane zostały utwory dedykowane, bez ograniczeń co do terytorium, czasu lub liczby egzemplarzy, w zakresie wszystkich pól eksploatacji wymienionych w ust. 3.
  10. W ramach wynagrodzenia, o którym mowa w §10 Umowy, Wykonawca przenosi na Zamawiającego prawo zezwalania na wykonywanie zależnego prawa autorskiego do utworów dedykowanych. Wykonawca udziela Zamawiającemu nieodwołalnej zgody na dokonywanie przez Zamawiającego dowolnych zmian w utworach, do których Zamawiający nabył autorskie prawa majątkowe na podstawie Umowy.
  11. Z chwilą podpisania Protokołu Odbioru Częściowego (Etapu) Wdrożenia, w ramach których wykonane zostały utwory dedykowane, Zamawiający nabywa własność wszystkich egzemplarzy utworów dedykowanych.

**§7**

**REALIZACJA WDROŻENIA I ODBIÓR PRZEDMIOTU UMOWY**

1. Podstawą realizacji Wdrożenia jest DAP i Harmonogram.
2. Wdrożenie odbywać się będzie w pomieszczeniach Zamawiającego (zakłada się nie więcej niż 5 wizyt) lub w formie zdalnej.
3. Realizacja Wdrożenia w formie zdalnej odbywać się będzie poprzez zdalny dostęp zapewniony zgodnie z zasadami udzielania zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego określonymi w Dodatku nr 1 do Załącznika nr 3.
4. Wykonawca powiadomi Zamawiającego o zakończeniu Wdrożenia wyznaczając jednocześnie termin dokonania Odbioru Wdrożenia.
5. Odbiór Wdrożenia polega na sprawdzeniu, czy Wdrożenie zostało wykonane zgodnie z Umową. Wdrożenie uznane będzie za wykonane zgodnie z Umową w sytuacji, gdy wyniki testów przeprowadzonych zgodnie z Planem testów będą pozytywne.
6. W przypadku niedostępności wymaganych do testów systemów podmiotów trzecich, w szczególności systemów za których przygotowanie i funkcjonowanie odpowiada Centrum e-Zdrowia, Zamawiający dokona Odbioru Wdrożenia w oparciu o testy przeprowadzone na środowisku testowym Wykonawcy oraz prezentację działania rozwiązania w tym zakresie. Po udostępnieniu systemów przez podmioty trzecie, w szczególności Centrum e-Zdrowia, Wykonawca dokona powtórzenia testów w ramach Gwarancji oraz wprowadzi korekty, o ile okażą się konieczne.
7. Zamawiający uzna przedmiot umowy za należycie wykonany i dokona jego odbioru na podstawie spełnienia wymagań określonych w Opisie Przedmiotu Zamówienia (OPZ), w tym wymagań wynikających z dokumentacji programowej przedsięwzięcia realizowanego w ramach komponentu KPO D1.1.2. Wykonanie poszczególnych Etapów Wdrożenia będzie każdorazowo potwierdzane Protokołem Odbioru Częściowego (Etapu) Wdrożenia, sporządzonym według wzoru stanowiącego Załącznik nr 6 do Umowy.
8. Pozytywne wyniki testów stanowią podstawę do dokonania Odbioru Wdrożenia.
9. Zamawiający może odmówić Odbioru Wdrożenia w przypadku stwierdzenia wad istotnych Wdrożenia, tj. wad uniemożliwiających użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego.
10. W razie stwierdzenia podczas Odbioru wad nieistotnych, tj. wad nieuniemożliwiających użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego, Zamawiający dokona Odbioru Wdrożenia z jednoczesnym wskazaniem wad nieistotnych, które zostaną usunięte w ramach Gwarancji w terminie ustalonym przez strony.
11. Odbiór Wdrożenia zostanie potwierdzony Protokołem Odbioru Wdrożenia.
12. Nieprzystąpienie przez Zamawiającego do procedury Odbioru Wdrożenia w wyznaczonym terminie stanowi dla Wykonawcy podstawę do dokonania Odbioru Jednostronnego, w tym jednostronnego sporządzenia i podpisania Protokołu Odbioru Jednostronnego.
13. W dniu Odbioru Wdrożenia Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Dokumentację Powykonawczą i certyfikaty licencyjne.
14. Odbiór Wdrożenia, dostarczenie Dokumentacji Powykonawczej i certyfikatów licencyjnych stanowi podstawę do podpisana przez Strony Protokołu Odbioru Przedmiotu Umowy.

**§8**

**ZOBOWIĄZANIA I OŚWIADCZENIA STRON**

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Przedmiot Umowy z zachowaniem należytej profesjonalnej staranności i z uwzględnieniem standardów profesjonalnej obsługi projektów informatycznych.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę, doświadczenie, potencjał techniczny i ekonomiczny, a także odpowiednią liczbę personelu do realizacji Przedmiotu Umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że na dzień zawarcia Umowy nie zamierza powierzyć wykonania części Przedmiotu Umowy podwykonawcom/zamierza powierzyć wykonanie części Przedmiotu Umowy następującemu podwykonawcy:

[NAZWA PODWYKONAWCY]

[ADRES]

[NIP]

1. Powierzenie podwykonawcy wykonania części Przedmiotu Umowy w trakcie realizacji Umowy, rezygnacja z podwykonawcy lub jego zmiana nie wymaga zawarcia aneksu do Umowy, wymaga jedynie powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej.
2. Zamawiający zobowiązuje się do realizacji ciążących na nim zobowiązań przewidzianych Umową zgodnie z przyjętymi standardami.
3. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić infrastrukturę niezbędną do realizacji Przedmiotu Umowy.
4. Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn w toku realizacji Przedmiotu Umowy świadczenie stanie się niemożliwe do wykonania, bądź jedna ze Stron odstąpi od Umowy, bądź też Umowa zostanie rozwiązana za porozumieniem Stron, Strony zobowiązane są niezwłocznie, nie później jednak niż do 7 dni od daty wystąpienia takiej przyczyny lub zdarzenia, sporządzić Protokół Stanu Zaawansowania Prac.
5. Termin sporządzenia Protokołu Stanu Zaawansowania Prac wyznacza Wykonawca w uzgodnieniu z Zamawiającym. Wykonawca zastrzega sobie prawo jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, jeżeli w uzgodnionym terminie Zamawiający bez uzasadnionej przyczyny nie podpisze protokołu.
6. W Protokole Stanu Zaawansowania Prac, Strony określą zakres usług dotychczas wykonanych oraz – w razie potrzeby - zasady rozliczenia i wynagrodzenia za usługi wykonane i rozpoczęte.
7. W związku z tym, iż prawidłowa realizacja Umowy wymaga wykonywania przez Wykonawcę operacji przetwarzania danych osobowych, których administratorem w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO jest Zamawiający, Zamawiający na podstawie umowy o powierzenie do przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 5, powierza Wykonawcy do przetwarzania dane osobowe w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji Umowy.
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, 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 informacyjnej Wykonawcy stanowiącej Załącznik nr 7.

**§9**

**KOMUNIKACJA**

1. Jeżeli z postanowień Umowy nie wynika inaczej, wszystkie zawiadomienia, żądania oraz inna korespondencja dokonywane na podstawie Umowy będą sporządzane w postaci elektronicznej i przesyłane pocztą elektroniczną. W przypadku wystąpienia problemów technicznych, które uniemożliwiają doręczenie pism za pomocą środków komunikacji elektronicznej, Strony dopuszczają, w drodze wyjątku, doręczenie korespondencji w postaci papierowej za pokwitowaniem, przez operatora pocztowego w rozumieniu ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. Prawo pocztowe, przez swoich pracowników lub przez inne upoważnione osoby lub organy. W przypadku przesyłania dokumentów w postaci papierowej Strona, która je przesyła, jest zobowiązana każdorazowo do niezwłocznego doręczenia dokumentu na adres elektroniczny do korespondencji, w postaci odwzorowania cyfrowego (skanu) dokumentu.
2. Strony wskazują następujące adresy do doręczeń:
3. do Zamawiającego: …………………..
4. do Wykonawcy: ……………………
5. Każda ze Stron zobowiązuje się zawiadomić drugą Stronę o zmianie danych, o których mowa w ust. 2. Zmiana taka nie stanowi zmiany Umowy i nie wymaga aneksu, staje się skuteczna z chwilą powiadomienia o niej drugiej Strony.
6. Strony będą w dobrej wierze współpracować oraz wymieniać potrzebne informacje w celu realizacji przedmiotu Umowy.
7. Strony wyznaczają następujące osoby jako pełniące funkcję Kierowników Projektu:
8. Ze strony Zamawiającego: …
9. Ze strony Wykonawcy: ….
10. Osoby wskazane w ust. 5 są upoważnione do nadzoru nad realizacją Umowy, jak również do składania oświadczeń, zgłaszania uwag i stanowisk w myśl §5 i §7, do dokonywania Odbiorów przewidzianych w Umowie oraz akceptowania podmiotów przetwarzających zgodnie z postanowieniami Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 5.

**§ 10**

**WYNAGRODZENIE**

1. Za wykonanie Przedmiotu Umowy wraz z udzieleniem Gwarancji, Zamawiający zobowiązuje się zapłacić Wykonawcy łączne wynagrodzenie w wysokości …. zł (słownie: …… złotych) netto, powiększone o należny podatek VAT 23%, tj. ….. zł (słownie: ……. złotych) brutto.
2. Szczegółowe elementy wynagrodzenia zostały określone w Kalkulacji cenowej stanowiącej Załącznik nr 1.
3. Wynagrodzenie za wykonanie Przedmiotu Umowy zostanie zapłacone na podstawie faktury VAT wystawionej przez Wykonawcę po Odbiorze Wdrożenia, w terminie 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w fakturze.
4. Dniem zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego jest dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
5. Zamawiający, w przypadku, gdy stwierdzi, że wskazany rachunek bankowy Wykonawcy – jeżeli Wykonawca jest zarejestrowany jako czynny podatnik VAT – nie jest ujawniony w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, jest uprawniony do wstrzymania wypłaty wynagrodzenia Wykonawcy, do czasu wskazania prawidłowego numeru rachunku bankowego. W związku z takim wstrzymaniem płatności Wykonawcy nie należą się żadne odsetki.
6. Zamawiający odbierze od Wykonawcy ustrukturyzowaną fakturę elektroniczną związaną z realizacją Umowy, za pośrednictwem systemu teleinformatycznego, o którym mowa w ustawie z dnia 9 listopada 2018 roku o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym.
7. Na podstawie art. 4c ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych Wykonawca oświadcza, że posiada status ......... przedsiębiorcy.

**§ 11**

**KARY UMOWNE I ODPOWIEDZIALNOŚĆ**

1. Ilekroć w niniejszym paragrafie jest mowa o wynagrodzeniu, należy przez to rozumieć łączne wynagrodzenie netto Wykonawcy za realizację Przedmiotu Umowy.
2. Zamawiający ma prawo naliczenia kar umownych w przypadku:
3. zwłoki Wykonawcy w wykonaniu Przedmiotu Umowy – w wysokości 0,2% wynagrodzenia za każdy dzień zwłoki,
4. zawinionego naruszenia przez Wykonawcę obowiązku zachowania poufności, o którym mowa w §13 – w wysokości 1000 zł za każdy przypadek naruszenia;
5. odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca – w wysokości 50% wynagrodzenia.
6. Łączna maksymalna wysokość kar umownych, której może dochodzić Zamawiający od Wykonawcy, jest ograniczona do wysokości 50% kwoty wynagrodzenia.
7. Naliczenie kar umownych nie pozbawia Zamawiającego prawa do dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.
8. Przed naliczeniem kary umownej Zamawiający poinformuje Wykonawcę o zamiarze naliczenia kary, celem umożliwienia Wykonawcy przedstawienia stanowiska w zakresie zasadności kary, w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego.
9. Wykonawca pozostaje odpowiedzialny za działania i zaniechania podwykonawców jak za swoje własne działania lub zaniechania.

**§ 12**

**SIŁA WYŻSZA**

1. Żadna ze Stron umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako siła wyższa. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli siła wyższa będzie trwała nieprzerwanie przez okres 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.
4. Okres występowania siły wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.

**§ 13**

**POUFNOŚĆ**

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania, niepublikowania, nieprzekazywania i nieudostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek:
2. informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji Umowy;
3. oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych- skalkulowanych indywidualnie i dedykowanych Zamawiającemu;
4. informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji;
5. 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, wiadomości e-mail 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 Umowie.
2. Wykonawca zobowiąże pisemnie pracowników wyznaczonych do realizacji Przedmiotu Umowy do zachowania tajemnicy.
3. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania Aplikacyjnego.
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.

**§ 14**

**ZMIANA UMOWY**

1. Zmiana Umowy wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności, za wyjątkiem zmian, dla których w treści Umowy postanowiono inaczej.
2. Strony przewidują możliwość wprowadzenia do Umowy zmian w zakresie wysokości wynagrodzenia Wykonawcy lub zakresu Przedmiotu Umowy w razie zaistnienia sytuacji opisanych poniżej:
3. w przypadku wystąpienia siły wyższej,
4. w przypadku zmiany przepisów prawa, opublikowanej w Dzienniku Urzędowym Unii Europejskiej, Dzienniku Ustaw, Monitorze Polskim lub Dzienniku Urzędowym odpowiedniego ministra, jeśli te zmiany będą miały istotny wpływ na zakres Przedmiotu Umowy lub sposób jego realizacji - zmiany są możliwe tylko w zakresie wymuszonym takimi zmianami prawa i jednocześnie nie mogą prowadzić do zwiększenia łącznego wynagrodzenia przysługującego Wykonawcy o więcej niż 30% łącznego wynagrodzenia, przy czym wskazane ograniczenie procentowe nie dotyczy zmian, o których mowa w ust. 3;
5. w przypadku uzasadnionej przyczynami technicznymi lub organizacyjnymi, konieczności zmiany:
   1. sposobu wykonania Umowy w obszarach: organizacyjnym lub przyjętych metod i kanałów komunikacji,
   2. sposobu realizacji przedmiotu Umowy, spowodowanej brakiem dostępu do Infrastruktury Zamawiającego z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, na której powinno być zainstalowane Oprogramowanie,
6. jeśli zmiany są korzystne dla Zamawiającego, w szczególności, gdy Wykonawca rozszerzy zakres Przedmiotu Umowy bez zwiększenia wynagrodzenia lub obniży wynagrodzenie bez zmniejszenia zakresu Przedmiotu Umowy.
7. Strony postanawiają, że w przypadku zmiany stawki podatku od towarów i usług lub podatku akcyzowego – wynagrodzenie przewidziane Umową ulegnie zmianie odpowiedniej do zmiany wysokości podatku od towarów i usług (ulegnie korekcie o wysokość zmiany podatku VAT), lub podatku akcyzowego, przy czym powyższa zmiana będzie miała zastosowanie wyłącznie w odniesieniu do części wynagrodzenia objętego fakturami wystawionymi po dacie wejścia w życie zmiany przepisów prawa wprowadzających nowe stawki podatku od towarów i usług lub podatku akcyzowego. W przypadku zaistnienia zmiany wartość wynagrodzenia netto nie zmieni się, a wartość wynagrodzenia brutto zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów. Powyższa zmiana nie wymaga aneksowania Umowy.

**§ 15**

**ODSTĄPIENIE OD UMOWY**

* + - 1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub w części w razie zwłoki Wykonawcy w wykonaniu Przedmiotu Umowy po uprzednim wezwaniu Wykonawcy do wykonania Przedmiotu Umowy w wyznaczonym terminie, nie krótszym niż 7 dni.
      2. Wykonawca może odstąpić od Umowy w całości lub w części w razie opóźnienia Zamawiającego w zapłacie wynagrodzenia Wykonawcy, jeżeli opóźnienie to przekracza 30 dni, a po upływie tego terminu Wykonawca wyznaczył Zamawiającemu na piśmie (pod rygorem nieważności) dodatkowy, nie krótszy jednak niż 14 dni termin na dokonanie płatności wynagrodzenia, który to termin nie został przez Zamawiającego dotrzymany.
      3. Odstąpienie od Umowy może nastąpić w terminie 30 dni od dnia zaistnienia okoliczności stanowiącej podstawę do odstąpienia. Odstąpienie powinno być dokonane na piśmie i zawierać uzasadnienie.

**§ 16**

**POSTANOWIENIA KOŃCOWE**

1. W sprawach nieuregulowanych w Umowie zastosowanie mają przepisy prawa polskiego i Kodeksu cywilnego.
2. Umowa została sporządzona w 2 jednobrzmiących egzemplarzach. W przypadku złożenia przez Strony oświadczeń woli w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, Umowa będzie sporządzona w jednym egzemplarzu udostępnionym elektronicznie.
3. Załączniki do Umowy stanowią:
4. Kalkulacja cenowa
5. Opis Przedmiotu Zamówienia
6. Gwarancja
7. Dodatek nr 1 – Zasady udzielania zdalnego dostępu
8. Dodatek nr 2 – Informacje o Zamawiającym
9. Dodatek nr 3 - Warunki przyjmowania i obsługi zgłoszeń podatności bezpieczeństwa oprogramowania aplikacyjnego
10. Licencja
11. Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
12. Wzory Protokołów
13. Klauzula informacyjna Wykonawcy

|  |  |
| --- | --- |
| **………………………………………………….**  **Zamawiający** | **………………………………………………….**  **Wykonawca** |

**ZAŁĄCZNIK NR 1**

**KALKULACJA CENOWA**

**ZAŁĄCZNIK NR 2**

**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**ZAŁĄCZNIK NR 3**

**GWARANCJA**

**WARUNKI ŚWIADCZENIA GWARANCJI**

Na potrzeby określenia warunków świadczenia Gwarancji ustalają następujące definicje pojęć:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Błąd Zwykły Oprogramowania Aplikacyjnego** | - | niespowodowane przez użytkownika, niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, występujące w tym samym miejscu programu, na stacji roboczej skonfigurowanej zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych i/lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy; |
| **Błąd Krytyczny Oprogramowania Aplikacyjnego** | - | należy przez do rozumieć niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, w którym niemożliwie jest użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie jego Podstawowej Funkcjonalności (t.j. takiej, która dotyczy każdego użytkownika, występuje na każdej Stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z danym modułem Oprogramowania Aplikacyjnego zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w tym na każdej przeglądarce zalecanej i skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z zaleceniami producenta) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego; |
| **Oprogramowanie Bazodanowe** | - | należy przez to rozumieć oprogramowanie bazodanowe…………., stanowiące podstawę działania bazy danych Systemu Informatycznego …………………….., z których korzysta Zamawiający; |
| **System Informatyczny** | - | należy przez to rozumieć moduły Oprogramowania Aplikacyjnego, wymienione w Załączniku nr 2 do Umowy, dostarczanego przez ……………., wraz z platformami integracyjnymi, bazami danych (z wyłączeniem serwerów baz danych wraz z jego Oprogramowaniem Bazodanowym) oraz serwerami aplikacji i serwerami www, z którymi współpracuje Oprogramowanie Aplikacyjne; |
| **System CHD** | - | System typu HelpDesk udostępniany przez ……………. do rejestracji i obsługi zgłoszeń Zamawiającego i Wykonawcy oraz do rejestracji prac serwisowych wykonywanych przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, dostępny pod adresem: ……………..; |

**ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY**

1. W ramach Gwarancji, o której mowa w §2 ust. 2 Umowy Wykonawca zapewnia prawidłowe funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego w przypadku: zmian przepisów prawnych, zmian struktury organizacyjnej, zmian infrastruktury informatycznej oraz rozwiązywanie sytuacji awaryjnych poprzez wykonywanie na podstawie zleceń Zamawiającego czynności niezbędnych do zapewnienia prawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego – tj.:
   1. udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego:
      1. w przypadku Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego:
         1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego) wynosi 1 Dzień Roboczy;
         2. czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 Dni Roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
         3. w przypadku wystąpienia Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego Błędu Krytycznego Oprogramowania Aplikacyjnego będzie traktowana jako Błąd Zwykły Oprogramowania Aplikacyjnego;
      2. w pozostałych przypadkach, określanych jako Błędy Zwykłe Oprogramowania Aplikacyjnego:
         1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego Błędu Zwykłego Oprogramowania Aplikacyjnego) wynosi do 15 Dni Roboczych;
         2. czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 Dni Roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
      3. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę Umowy. Zasady zdalnego dostępu określa Dodatek nr 1 do niniejszego Załącznika;
      4. w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas udostępnienia poprawek zawierających korektę zgłoszonego błędu ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, w sposób określony w „Zobowiązaniach Zamawiającego” w ust. I pkt. 6 kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy;
      5. czas reakcji i czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji, niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez System CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w Systemie CHD, z zastrzeżeniem, że zgłoszenie może zostać zamknięte w przypadku braku odpowiedzi Zamawiającego na dwukrotne przypomnienie wysłane przez Wykonawcę w Systemie CHD. Jeżeli uzupełnienie nie zostanie udzielone w danym Dniu Roboczym czas udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich poprawek zostanie wydłużony o jeden Dzień Roboczy. Dodatkowo czas udostępnienia zostanie wydłużony o sumaryczny czas zawieszenia zaokrąglony arytmetycznie do pełnych Dni Roboczych w górę.
      6. w wyjątkowych przypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania poprawek Oprogramowania Aplikacyjnego będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
      7. zgłoszenie i obsługa błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez System CHD Wykonawcy zgodnie z jego regulaminem; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia w Systemie CHD, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub poprzez e-mail, z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez System CHD. W takim przypadku zgłoszenia telefonicznego można dokonać pod numerem telefonu:
         1. **………….** dla połączeń z telefonów stacjonarnych;
         2. **………….** dla połączeń z telefonów komórkowych

lub za pomocą poczty elektronicznej na adres e-mail: ………………….

* + 1. w przypadku, gdy zgłoszenie błędu zostanie przyjęte przez Wykonawcę:
       - 1. w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 Dnia Roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego Dnia roboczego;
         2. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 Dnia Roboczego – traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 następnego Dnia Roboczego;
         3. w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 Dnia Roboczego - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 danego Dnia Roboczego;
         4. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowane jest jak przyjęte o godz. 8.00 najbliższego Dnia Roboczego;
  1. przyjmowanie i obsługę zgłoszeń podatności bezpieczeństwa Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie i na zasadach opisanych w Dodatku nr 3 do Załącznika nr 3 do Umowy;
  2. wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu w Systemie CHD;
     2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) w Systemie CHD lub na serwerze ftp: …………………………………..;
  3. Instalacje aktualizacji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach Gwarancji;
  4. pomoc Zamawiającemu w diagnostyce błędu Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową;
  5. podjęcie starań i pomoc Zamawiającemu w celu usunięcia Awarii Oprogramowania Aplikacyjnego powstałej z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego lub jego infrastruktury sprzętowo-systemowej lub wskutek wypadków losowych;
  6. pomoc Zamawiającemu w ewidencji zgłoszeń w Systemie CHD;
  7. przygotowywanie i konfigurowanie definiowalnych w ramach Oprogramowania Aplikacyjnego dokumentów (np. raportów, pism i sprawozdań) zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
  8. bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
  9. dokonywanie na wniosek Zamawiającego niezbędnych rekonfiguracji i reinstalacji elementów Systemu Informatycznego w przypadku reorganizacji i optymalizacji w ramach dotychczas istniejącej infrastruktury informatycznej Zamawiającego
  10. możliwość korzystania z konsultacji telefonicznych u Podwykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu Umowy, określonego w ust. 1,
  11. prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego Zgłoszenia i Zadania serwisowe w tym wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, w zakresie informacji rejestrowanych w Systemie CHD. Rejestracja i obsługa zgłoszeń serwisowych przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez System CHD Wykonawcy zgodnie z obowiązującym regulaminem; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie lub poprzez e-mail, (z zastrzeżeniem niezwłocznej rejestracji zgłoszenia w Systemie CHD). W takim przypadku zgłoszenia telefonicznego można dokonać pod numerem telefonu Podwykonawcy: ……………………… lub za pomocą poczty elektronicznej na adres Podwykonawcy: ...................................

1. Usługi określone w ust. 1 lit. d – k świadczone będą przez Wykonawcę wg poniższych zasad:
2. w Dni Robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 16.00;
3. konsultacje i prace wykonywane za pomocą zdalnego dostępu rozliczane będą z dokładnością do 0,5 pełnej godziny, zaokrąglając w górę, nie mniej niż 0,5 godziny dla zlecenia;
4. prace realizowane w siedzibie Zamawiającego (wizyty) będą rozliczane z dokładnością do pełnej godziny zaokrąglając w górę, nie mniej niż 6 godzin dla zlecenia;
5. po uzgodnieniu z Wykonawcą Zamawiający może zlecić wykonanie prac w Dni Robocze w godzinach pomiędzy 16.01 a 7.59. Prace te będą rozliczane jako podwojona liczba godzin serwisowych rozliczanych zgodnie z ust. 3 lit. b;
6. po uzgodnieniu z Wykonawcą Zamawiający może zlecić wykonanie prac serwisowych w dni ustawowo wolne, niedziele i święta. Prace te będą rozliczane jako potrojona liczba godzin serwisowych rozliczanych zgodnie z ust. 2 lit. b;
7. usługi określone w ust. 1 lit. d – k świadczone będą przez Wykonawcę w wymiarze nieprzekraczającym ..... Roboczogodzin; o wyczerpaniu limitu Wykonawca zobowiązany jest każdorazowo informować Zamawiającego.;
8. limit, o którym mowa w pkt f) obejmuje całość prac wykonanych przez Wykonawcę dla realizacji Zgłoszeń lub Zadań Gwarancyjnych zarówno w siedzibie Zamawiającego, Wykonawcy, lub Podwykonawcy jak i poprzez połączenia zdalne realizowane przez ich personel.

**ZOBOWIĄZANIA ZAMAWIAJĄCEGO**

1. Zamawiający zobowiązuje się do:
   1. Wyznaczenia Administratorów Systemu CHD ze strony Zamawiającego - dane tych osób zostały wskazane Dodatku nr 2 do niniejszego Załącznika (Informacje o Zamawiającym) oraz powiadomienia Wykonawcy o każdej zmianie tych osób (w formie pisemnej lub elektronicznej na Dodatku nr 2 do niniejszego Załącznika);
   2. Administratorzy Systemu CHD, wyznaczeni przez Zamawiającego, mogą utworzyć w systemie konta użytkowników dla pracowników Zamawiającego i nadać odpowiednie uprawnienia w zakresie:
      1. rejestrowania zgłoszeń dla Oprogramowania Aplikacyjnego w imieniu Zamawiającego
      2. koordynowania zgłoszeń Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiającego. Rola koordynatora umożliwia przegląd oraz modyfikację zgłoszeń innych osób rejestrujących zgłoszenia w imieniu Zamawiającego. Koordynatorami zgłoszeń powinny być osoby będące merytorycznymi liderami w ramach obszarów, w których pracuje Oprogramowanie Aplikacyjne.
      3. udostępniania baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego pracującego u Zamawiającego, Osobie takiej przydzielane jest imienne konto na serwerze FTP Wykonawcy.
      4. Administrator Systemu CHD może utworzyć konta maksymalnie dla 20 użytkowników o statusie aktualny.
   3. Wykonywania niezwłocznie i w określonych interwałach czasowych czynności zaleconych przez Wykonawcę w ramach konserwacji Systemu Informatycznego, sprzętu komputerowego i oprogramowania osób trzecich, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem i wydajnością pracy Systemu Informatycznego Zamawiającego i bezpieczeństwem danych gromadzonych w Systemie Informatycznym Zamawiającego.;
   4. Bieżącego aktualizowania platform sprzętowo systemowych i Oprogramowania Bazodanowego, na których zainstalowany jest System Informatyczny zgodnie z zaleceniami producentów,
   5. Powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania nieautoryzowanych zmian w konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego (zgodnie z art. 74 ust. 4 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych) lub sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest Oprogramowanie Aplikacyjne objęte niniejszą Umową, w tym Zamawiający zobowiązuje się także do powstrzymania się od samodzielnego dokonywania nieautoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji zawartości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego; w przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego lub sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być wykonywane za uprzednią wyraźną zgodą Wykonawcy
   6. Dostarczenia na wniosek Wykonawcy 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 Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, w pliku archiwum (np. w formacie zip) zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym uwzględniającym co najmniej jedną duża lub mała litera alfabetu, minimum 1 znak specjalny i minimum 1 cyfrę). Hasło do pliku archiwum zawierającego bazę danych będzie przekazywane SMS'em osobie ze Strony Wykonawcy /Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, która 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 wnioskujący o udostępnienie bazy danych.
      2. osoby upoważnione przez Wykonawcę do przetwarzania danych osobowych, 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 zgodnie z pkt. I.2;
      4. dostęp do serwerów FTPS wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Każdy użytkownik ze strony Zamawiającego, chcący skorzystać z zasobów serwera i mając do tego uprawnienie: nadane przez Administratora Systemu CHD, będzie zobowiązany do posiadania własnego identyfikatora;
   7. Delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych niniejszą Umową;
   8. Zapewnienia, aby Oprogramowanie Aplikacyjne, zainstalowane u Zamawiającego, wymienione było używane wyłącznie przez użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;
   9. Dokonywania prawidłowo zakwalifikowanych zgłoszeń, w tym zakwalifikowanych zgodnie z przyjętymi w Umowie definicjami zgłoszeń ewentualnych błędów, zgodnie z procedurą przewidzianą niniejszą Umową. Zgłoszenia mogą być dokonywane do wersji Oprogramowania Aplikacyjnego opublikowanej nie wcześniej niż 120 dni kalendarzowych od dnia rejestracji zgłoszenia w Systemie CHD
   10. 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;
   11. 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, , inne);
   12. Zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;
   13. Udostępnienia Wykonawcy sprzętu komputerowego i Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiającego lub oprogramowania osób trzecich w zakresie potrzebnym do świadczenia Gwarancji;
   14. zapewnienia pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia Gwarancji, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP, jeżeli świadczenie usług odbywa się w siedzibie Zamawiającego;
   15. zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, objętego Gwarancją, o ile to będzie konieczne.

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.

**DODATEK NR 1 DO ZAŁĄCZNIKA NR 3**

**Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów**

Niniejszy Dodatek ustala zasady udzielenia 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 przez Zamawiającego niezwłocznie na wezwanie Wykonawcy w terminie szczegółowo uzgodnionym przez Strony.
3. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i 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:
   1. będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy;
   2. nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji Umowy;
7. Wykonawca może wnioskować o dane logowania tylko i wyłącznie dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, powierzonych do przetwarzania na potrzeby należytej realizacji Umowy.
8. Zabrania się 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, Zamawiający przekaże, osobie realizującej wynikające z zapisów Umowy prace, identyfikator użytkownika (login) wraz z hasłem dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Hasło zostanie przekazane bezpiecznym kanałem ustalonym przez strony. Użytkownicy po stronie 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. Tą samą drogą dostarczone zostanie również oprogramowanie Klienta VPN lub klienta terminalowego. Oprogramowanie zostanie zainstalowane na komputerach użytkowników staraniem Wykonawcy. Parametry logowania mogą być także przekazane poprzez system CHD.

**DODATEK NR 2 DO ZAŁĄCZNIKA NR 3**

**Informacje o Zamawiającym**

**Dane Zamawiającego:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Dane:** |
| 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: |  |

**Osoby upoważnione do administrowania użytkownikami CHD ze Strony Zamawiającego:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TYTUL** | **IMIONA** | **NAZWISKO** | **STANOWISKO** | **TELEFON KOM.** | **E\_MAIL** | **ADM\_CHD** | **KOD\_OSOBY** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Legenda:

e-mail -indywidualny służbowy adres pracownika,

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

Kod\_Osoby - identyfikator przydzielany przez administratora Systemu CHD po stronie Wykonawcy – przydziela Wykonawca.

**Uwaga! Ważne!**

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

**Maksymalnie można wskazać 2 osoby ADM\_CHD.**

W przypadku zmian na liście osób upoważnionych do administrowania użytkownikami ADM\_CHD, Zamawiający ma obowiązek poinformować Wykonawcę poprzez przesłanie zaktualizowanego Dodatku nr 2 do Załącznika nr 3.

Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie podanego powyżej Głównego adresu e-mail Zamawiającego przez Wykonawcę w celach marketingowych, w tym również w celu marketingu bezpośredniego oraz na doręczanie korespondencji za pomocą środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.

Powyższa zgoda może być wycofana przez Zamawiającego w każdym czasie, w sposób wolny od opłat.

**Zamawiający: Wykonawca**

**DODATEK NR 3 DO ZAŁĄCZNIKA NR 3**

**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:

a) opis zidentyfikowanej podatności,

b) wersję Oprogramowania Aplikacyjnego, w której występuje podatność,

c) ocenę wstępną w skali CVSS wraz z wektorem ataku (Base Score),

d) materiał dowodowy umożliwiający odtworzenie podatności (np. logi, zrzuty ekranów, opis kroków),

e) 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 4**

**LICENCJA**

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu z chwilą Odbioru Przedmiotu Umowy nieprzenoszalnego, bezterminowego prawa (licencji) na korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego. Korzystać z Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiający może jedynie w celu związanym z prowadzeniem działalności gospodarczej w swojej siedzibie pod adresem wskazanym w komparycji Umowy oraz we wszystykichych lokalizacjach, w których znajdują się jednostki organizacyjne Zamawiającego:
   * 1. Licencja uprawnia Zamawiającego do:
2. zwielokrotniania Oprogramowania Aplikacyjnego w pamięci komputerów i korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez określoną liczbę użytkowników;
3. instalacji na wskazanej Infrastrukturze Zamawiającego;
4. instalacji na serwerze sieciowym z udostępnieniem określonej liczby użytkowników;
5. sporządzenia kopii zapasowej (-ych) każdego nośnika Oprogramowania Aplikacyjnego.
6. Zamawiający zobowiązuje się zorganizować i utrzymywać środki bezpieczeństwa zapobiegające jakiemukolwiek nieautoryzowanemu wykorzystaniu Oprogramowania Aplikacyjnego.
7. Z Oprogramowania Aplikacyjnego mogą korzystać wyłącznie użytkownicy, którzy uzyskali uprawnienia do korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego. Korzystanie przez inną osobę niż taki użytkownik z Oprogramowania Aplikacyjnego przy wykorzystaniu loginu (identyfikatora) i hasła uprawnionego użytkownika stanowi naruszenie warunków Umowy. Zamawiający nie ma prawa do dokonywania modyfikacji, zmian układu czy jakichkolwiek zmian programów komputerowych Oprogramowania Aplikacyjnego, za wyjątkiem realizacji praw licencjobiorcy przyznanych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.
8. Zamawiający nie jest uprawniony do udzielania sublicencji na Oprogramowanie Aplikacyjne.
9. Wykonawca nie odpowiada za szkody, jakie Zamawiający poniósł w związku z korzystaniem   
   z Oprogramowania Aplikacyjnego, z wyjątkiem przypadków, gdy taką odpowiedzialność przewidują bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa. Jeżeli oprogramowanie Aplikacyjne dostarczono na fizycznym nośniku (CD, DVD), Wykonawca odpowiada za wady fizyczne nośnika.
10. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
11. skutki korzystania z Oprogramowania,
12. jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego związane z nieprawidłowym korzystaniem z Oprogramowania Aplikacyjnego;
13. korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby nieupoważnione i/lub w sposób nieuprawniony;
14. dokonywanie modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
15. udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika;
16. wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej i sieci komunikacyjnej z urządzeniami;
17. nieprawidłowe działanie lub brak działania Oprogramowania Aplikacyjnego osób trzecich, komunikującego się z oprogramowaniem Wykonawcy;
18. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego;
19. siłę wyższą;
20. Wykonawca może wypowiedzieć prawo do korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego bez zachowania terminów wypowiedzenia, gdy Zamawiający:
21. narusza warunki licencji w odniesieniu do miejsca, zakresu lub sposobu korzystania z każdego   
    z Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego lub jego części;
22. opóźnia się w zapłacie wynagrodzenia określonego w Umowie za okres przekraczający 14 dni;
23. uniemożliwia przedstawicielom Wykonawcy sprawdzenie sposobu wykorzystywania Oprogramowania Aplikacyjnego;
24. w inny sposób narusza prawa autorskie do Oprogramowania Aplikacyjnego.
25. W terminie 14 dni od rozwiązania umowy, Zamawiający ma obowiązek zaprzestania korzystania   
    z Oprogramowania Aplikacyjnego - w tym celu Zamawiający ma obowiązek usunięcia Oprogramowania Aplikacyjnego.

**ZAŁĄCZNIK NR 5**

**UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

**[wzór]**

**«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 albo Administratorem,

oraz firma

**……….** z siedzibą …………, przy ul. ………………, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w ………….., Wydział …………. Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS ……………, o kapitale zakładowym, opłaconym w całości, w wysokości ……………. zł \*[jeśli dotyczy], NIP ……………, REGON …………….., BDO ………… \*[jeśli dotyczy], reprezentowana przez:

…………………….………………………… - …………………………………….

…………………….………………………… - …………………………………….

zwana w treści Umowy Wykonawcą lub Przetwarzającym,

zwane dalej łącznie Stronami, a każda z osoba Stroną

Zważywszy, że prawidłowa realizacja Umowy nr …………………. (dalej: Umowa Podstawowa) wymaga wykonywania przez Wykonawcę operacji w zakresie przetwarzania danych osobowych w imieniu Zamawiającego, związanych w szczególności z realizacją świadczeń w ramach:

1. [Wdrożenia,];
2. [Gwarancji];

Strony postanowiły zawrzeć umowę o powierzenie do przetwarzania danych osobowych, o następującej treści:

1. 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 Podstawowej.
2. 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.
3. 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.
4. 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 Podstawowej i Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Wykonawca oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania danych osobowych wynikające z RODO.
5. 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.
6. 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.
7. Przetwarzanie będzie wykonywane w okresie realizacji Umowy Podstawowej i wszystkich zobowiązań z niej wynikających.
8. 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 do Umowy.
9. Przetwarzanie obejmować będzie rodzaje danych osobowych wskazane poniżej:
10. Dane identyfikacyjne,
11. Dane adresowe,
12. Dane dot. stanu zdrowia,
13. Dane kontaktowe,
14. Numery systemowe umożliwiające identyfikację,
15. Inne dane osobowe, związane z realizowanymi zadaniami Zamawiającego w szczególności informacje opisujące relacje Zamawiającego z Pacjentami, Pracownikami i Kontrahentami Zamawiającego.
16. Przetwarzanie danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
17. Pracownicy i personel medyczny świadczący usługi dla Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzą oni w interakcje społeczne,
18. Pacjenci Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzą oni w interakcje społeczne
19. Kontrahenci Zamawiającego.
20. 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.
21. Wykonawca przetwarza dane wyłącznie zgodnie z udokumentowanymi poleceniami lub instrukcjami Zamawiającego, przy czym Strony uzgadniają, że za udokumentowane polecenia uznaje się niniejszą Umowę oraz zadania i czynności zlecane do wykonania Wykonawcy w ramach Umowy.
22. Wykonawca będzie prowadził rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, zawierający informacje wskazane w art. 30 ust. 2 RODO i na zasadach tam określonych.
23. Zamawiający wyraża ogólną zgodę na dalsze powierzenie przez Wykonawcę 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 lub Podwykonawca zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych tak, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą, Strony przyjmują, iż wskazane w ust. 15 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. 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. To samo dotyczy personelu Innego Podmiotu Przetwarzającego i Podwykonawcy, o ile podmioty te zostały zaakceptowane przez Zamawiającego.
24. Lista podmiotów zaakceptowanych przez Zamawiającego:
25. Inne Podmioty Przetwarzające: ………………... \*[jeśli dotyczy]

Podmiot ten realizuje na rzecz Wykonawcy usługi bieżącego wsparcia dla działalności Wykonawcy, w szczególności usługi: wsparcia technicznego 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: wskazani w Umowie Podstawowej, którym Wykonawca powierzył realizację części Umowy Podstawowej \*[jeśli dotyczy]

Zmiana ww. podmiotów zaakceptowanych przez Zamawiającego nie wymaga aneksu do Umowy, wymaga jednak uzyskania zgody Zamawiającego.

1. Wykonawca realizując zadania wynikające z Umowy i biorąc pod uwagę charakter świadczonych usług, w miarę możliwości udzieli pomocy Zamawiającemu w zakresie:
2. niezbędnego wsparcia w realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,
3. niezbędnego wsparcia w realizacji obowiązków wynikających z art. 32–36 RODO.
4. Wykonawca bezzwłocznie - nie później jednak niż w ciągu 48 godzin od jego wystąpienia - zgłosi na adres e-mail: …………….…. lub ……………………….. Zamawiającemu każde naruszenie danych osobowych powierzonych niniejszą Umową którego będzie uczestnikiem.
5. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania danych osobowych w związku z realizacją wszystkich zobowiązań wynikających z Umowy Podstawowej, 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.
6. 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.
7. Wykonawca oświadcza, iż na dzień zawarcia Umowy nie przekazuje danych osobowych powierzonych mu do przetwarzania do państw spoza EOG lub do organizacji międzynarodowych.

**Zamawiający Wykonawca**

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

**ZAŁĄCZNIK NR 6**

**WZORY PROTOKOŁÓW**

**PROTOKÓŁ ODBIORU CZĘŚCIOWEGO WDROŻENIA/WDROŻENIA**

**DO UMOWY NR …..**

Sporządzony dnia………………………………w ………………………. pomiędzy:

…

zwanym dalej **Zamawiającym**

a

…

zwanym dalej **Wykonawcą.**

Dnia ………………………………., Wykonawca zakończył realizację Wdrożenia zgodnie z Harmonogramem i Umową.

Zamawiający potwierdza odbiór Wdrożenia i poświadcza, że zostało ono zrealizowane należycie i zgodnie z Umową.

**Zamawiający: Wykonawca:**

**PROTOKÓŁ ODBIORU PRZEDMIOTU UMOWY**

**DO UMOWY NR …..**

Sporządzony dnia………………………………w ………………………. pomiędzy:

…

zwanym dalej **Zamawiającym**

a

…

zwanym dalej **Wykonawcą**

Dnia ………………………………. Wykonawca wykonał Przedmiot Umowy.

1. Przedmiot Umowy został zrealizowany należycie i zgodnie z Umową.

2. Zamawiający dokonał Odbioru Wdrożenia na podstawie odrębnego protokołu (Protokołu Wdrożenia).

3. Wykonawca dostarczył Dokumentację Powykonawczą i certyfikaty licencyjne.

4. Zamawiający potwierdza odbiór Dokumentacji Powykonawczej i certyfikatów licencyjnych.

Protokół stanowi podstawę do wystawienia przez Wykonawcę faktury na kwotę wskazaną w Umowie.

**Zamawiający: Wykonawca:**

**PROTOKÓŁ STANU ZAAWANSOWANIA PRAC**

**DO UMOWY NR …..**

Sporządzony dnia………………………………w ………………………. pomiędzy:

…

zwanym dalej **Zamawiającym**

a

**…**

zwanym dalej **Wykonawcą**

Ze względu na sytuację opisaną Umowie, Strony potwierdzają, że do dnia………….. zostały zrealizowane przez Wykonawcę następujące czynności:

……………………….

……………………….

Strony zgodnie postanawiają, że za realizację ww. czynności Wykonawcy należy się wynagrodzenie w kwocie ……………………. netto, powiększone o podatek VAT obowiązujący w chwili wykonania usługi.

Faktura VAT za wykonanie ww. usług zostanie wystawiona na zasadach ogólnych. Termin płatności wynosi 14 dni od daty wystawienia faktury VAT.

Ww. czynności zostały zrealizowane w sposób prawidłowy.

Zamawiający nie zgłasza żadnych roszczeń do jakości wykonanych przez Wykonawcę usług.

**Zamawiający: Wykonawca:**

**ZAŁACZNIK NR 7**

**KLAUZULA INFORMACYJNA WYKONAWCY**

**Klauzula informacyjna dla osób wskazanych do kontaktu w celu realizacji Umowy**

**Administrator danych:**

Administratorem Pani/Pana danych jest ……... z siedzibą w …… przy ul. …….. (administrator).

**Dane kontaktowe:**

Z administratorem można się skontaktować poprzez e-mail: ……. lub pisemnie na adres siedziby administratora.

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

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

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

**Źródła i zakres danych pozyskiwanych od podmiotów trzecich:**

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

**Okres, przez który dane będą przetwarzane:**

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

**Odbiorcy danych:**

Pani/Pana dane mogą:

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

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

**Przekazywanie danych osobowych poza EOG:**

Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej

**Prawa osoby, której dane dotyczą:**

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

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

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

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

**Profilowanie**

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

1. Miejscowość i data do usunięcia, jeśli Umowa zawarta będzie w formie elektronicznej. [↑](#footnote-ref-1)
2. Jeśli dotyczy. [↑](#footnote-ref-2)