Znak sprawy: 3\_08.05.\_OD\_ZO\_2026 Katowice, dn. 22.01.2026 r.

## **PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY**

**UMOWA WARUNKOWA NR** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**na dostawę, wdrożenie, konfigurację i utrzymanie zintegrowanego systemu**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

W dniu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_w Katowicach pomiędzy:

**Centrum Medyczne Tommed Sp. z o.o. Ośrodek Diagnostyki Sp. k.** z siedzibą w Katowicach (adres: 40-662, Katowice, ul. Fredry 22), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000810181; NIP: 9542798418; REGON: 381723803; e-mail: sekretariat@tommed.pl; tel.: +48 32 607 21 35, którą reprezentuje:

- Marta Bula – Prokurent,

- Zenobia Hanusik – Prokurent,

zwaną w dalszej części Umowy **ZAMAWIAJĄCYM**

a

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

zwaną w dalszej części Umowy **WYKONAWCĄ,**

zwanymi w dalszej części Umowy łącznie **STRONAMI,** a każda/każde z osobna **STRONĄ**

została zawarta umowa o następującej treści:

W związku z przeprowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia w trybie zapytania ofertowego nr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ na udzielenie zamówienia pn.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ w ramach projektu pn. ***Kompleksowa cyfryzacja i wdrożenie rozwiązań e-zdrowia dla poprawy jakości, dostępności i odporności systemu opieki zdrowotnej w podmiotach Grupy Tommed*** współfinansowanego współfinansowanego przez Unię Europejską realizowanego w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 Osi Priorytetowej VIII Fundusze Europejskie na infrastrukturę dla mieszkańca Działanie 08.05 E-zdrowie, w ramach naboru nr FESL.08.05-IZ.01-224/25 oraz wyborem Wykonawcy jako oferty najkorzystniejszej, Strony zawierają Umowę o następującej treści:

### § 1.

### Definicje

Celem uzgodnienia pojęć, na potrzeby Umowy, Strony ustalają następujące definicje:

1. **Analiza Przedwdrożeniowa** – czynności podjęte przez Strony mające na celu uszczegółowienie założeń funkcjonalnych oraz technicznych Wdrożenia Oprogramowania.
2. **Dzień Roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. **Etap** – wydzielona organizacyjnie i funkcjonalnie część procesu zmierzającego do Wdrożenia Oprogramowania składająca się z jednej lub więcej usług, o których mowa w § 2 ust. 2 Umowy.
4. **Harmonogram Prac** – ramowy terminarz realizacji przedmiotu Umowy, stanowiący **Załącznik nr 5** do Umowy.
5. **Kierownik Wdrożenia Wykonawcy** – osoba wyznaczona przez Wykonawcę do koordynacji Wdrożenia (przydzielania zasobów, weryfikacji harmonogramu) oraz do podpisywania dokumentów, w szczególności Protokołów Odbioru.
6. **Kierownik Wdrożenia Zamawiającego** – osoba odpowiedzialna za bezpośrednią współpracę przy Wdrożeniu Oprogramowania, wyznaczona przez Zamawiającego do współpracy z Wykonawcą, która posiada odpowiednie pełnomocnictwa do dokonywania w imieniu Zamawiającego wszelkich czynności prawnych i faktycznych związanych z realizacją Umowy, a zwłaszcza do podpisywania wszelkich dokumentów i raportów w szczególności Protokołów Odbioru jak i zmiany wykonania Etapu, usługi.
7. **Oprogramowanie** – wszelkie oprogramowanie komputerowe dostarczone Zamawiającemu przez Wykonawcę w ramach wykonania Umowy, którego producentem jest Wykonawca lub podmiot trzeci, niezbędne do prawidłowej pracy Systemu, w szczególności Oprogramowaniem jest Oprogramowanie …………………………….
8. **Oprogramowanie …………………………………..** – oprogramowanie przeznaczone do zarządzania placówkami medycznymi, do którego Wykonawca posiada majątkowe prawa autorskie.
9. **Protokół Odbioru Usług** – dokument potwierdzający wykonanie poszczególnych usług lub Etapu lub przedmiotu umowy.
10. **Protokół rozbieżności** – dokument sporządzany w przypadku rozbieżności, co do jakości lub zakresu wykonanych prac, wedle wzoru stanowiącego **Załącznik nr 7** do Umowy;
11. **Sprzęt komputerowy** – zestaw komputerów zapewnianych przez Zamawiającego, na którym uruchomione zostanie Oprogramowanie.
12. **Umowa** – niniejsza umowa z wszystkimi załącznikami stanowiącymi jej integralną część.
13. **Umowa powierzenia** - umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiąca **Załącznik nr 9** do Umowy.
14. **Wdrożenie Oprogramowania** – wskazane w § 2 ust. 2 Umowy usługi zmierzające do uruchomienia Oprogramowania u Zamawiającego.
15. **Licencje** – warunki określające nabycie przez Zamawiającego licencji do Oprogramowania.
16. **Zamówienie** – zamówienie określające warunki nabycia przez Zamawiającego licencji do Oprogramowania.
17. **Zespół Wdrożeniowy Wykonawcy** – osoby wyznaczone przez Wykonawcę do realizacji projektu.
18. **Zespół Wdrożeniowy Zamawiającego** – osoby wyznaczone przez Zamawiającego do realizacji projektu.

### § 2.

### Przedmiot Umowy

* 1. Przedmiotem niniejszej Umowy jest określenie warunków współpracy Stron w ramach Wdrożenia Oprogramowania.
  2. Na zasadach wskazanych w niniejszej umowie Wykonawca, przy współpracy z Zamawiającym, zobowiązuje się wdrożyć Oprogramowanie na rzecz Zamawiającego. Wdrożenie Oprogramowania składa się z następujących usług:

1. Analizy Przedwdrożeniowej, której zakres i warunki określono w **Załączniku nr 1**;
2. Instalacji i konfiguracji funkcjonalnej Oprogramowania wraz z migracją, których zakres i warunki realizacji określono w **Załącznikach nr 2-4**;
3. Szkolenia, na warunkach określonych szczegółowo w **Załączniku nr 5**.
   1. Warunkiem wejścia w życie Umowy jest nabycie przez Zamawiającego licencji do Oprogramowania na podstawie Zamówienia.
   2. W celu świadczenia usług dodatkowych – nieobjętych przedmiotem Umowy ani zastrzeżonym w niej wynagrodzeniem – Strony zawrą stosowny aneks lub odrębną umowę w formie pisemnej lub elektronicznej pod rygorem nieważności, w których uregulują zakres usług dodatkowych oraz należne wynagrodzenie za świadczenie tych usług.

### § 3.

### Terminy realizacji Umowy

1. Wykonawca zobowiązuje się do Wdrożenia Oprogramowania na rzecz Zamawiającego w terminach określonych w Harmonogramie Prac, stanowiącym **Załącznik nr 6** do Umowy.
2. W razie zaistnienia opóźnienia z przyczyn innych niż leżące po stronie Wykonawcy, w szczególności opóźnienia będącego skutkiem działań lub zaniechań Zamawiającego, siły wyższej lub działań osób trzecich, Harmonogram Prac ulega zmianie w taki sposób, że dotychczasowe terminy ulegają odpowiedniemu przesunięciu o okres opóźnienia. W takim przypadku Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za przesunięcie terminów realizacji Umowy, w tym zwłaszcza za przesunięcie wynikające z opóźnień spowodowanych przez Zamawiającego.
3. Zmiany Harmonogramu Prac nie stanowią zmiany niniejszej Umowy i mogą być ustalone wspólnie przez Kierowników Wdrożenia Wykonawcy i Zamawiającego.

### § 4.

### Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązany jest do:
2. wyznaczenia Zespołu Wdrożeniowego, w tym Kierownika Wdrożenia Oprogramowania,
3. przygotowania i udostępnienia Wykonawcy dokumentów niezbędnych do wykonania Umowy,
4. zapewnienia warunków technicznych i organizacyjnych wymaganych do przeprowadzenia szkolenia (zgodnie z **Załącznikiem nr 5**),
5. zapewnienia pracownikom Wykonawcy miejsca do pracy oraz dostępu do Sprzętu komputerowego i Internetu, w przypadku czynności wykonywanych przez Wykonawcę stacjonarnie, w siedzibie Zamawiającego lub innym miejscu wskazanym przez Zamawiającego. W przypadku, gdy czynności związane z wykonaniem przedmiotu Umowy nie są realizowane stacjonarnie, Zamawiający nie ma obowiązku zapewnienia miejsca do pracy, lecz jest zobowiązany do zapewnienia pracownikom Wykonawcy realizującym Przedmiot Umowy zdalnego dostępu do Sprzętu komputerowego,
6. współpracy w realizacji niniejszej Umowy,
7. każdorazowego zawiadamiania Wykonawcę o okolicznościach, o których Zamawiający poweźmie wiedzę, a które mogą mieć istotny wpływ na realizację Umowy.
8. Zamawiający jest odpowiedzialny za administrację Sprzętu komputerowego Zamawiającego oraz zapewnienie dostępu do sieci Internet, w tym także za ich prawidłowe funkcjonowanie. W przypadku niezapewnienia (w tym niesprawności) Sprzętu komputerowego lub dostępu do sieci Internet, o ile uniemożliwia to lub utrudnia realizację Przedmiot Umowy, terminy określone w Harmonogramie Prac ulegają odpowiedniemu przesunięciu o czas trwania takich przeszkód.
9. Zamawiający ma obowiązek przesyłania wszystkich wiadomości e-mail dotyczących realizacji przedmiotu Umowy w kopii na skrzynkę pocztową (e-mail) na adres wskazany przez Kierownika Wdrożenia Wykonawcy.
10. Zamawiający ponosi odpowiedzialność za treść i wartość merytoryczną wszelkich dokumentów i specyfikacji przygotowanych oraz przekazanych członkom Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy przez Zespół Wdrożeniowy Zamawiającego, swoich pracowników lub przez zaangażowane osoby trzecie.
11. Zamawiający będzie polegać na wiedzy i profesjonalizmie Wykonawcy, w szczególności w odniesieniu do oceny przydatności infrastruktury Zamawiającego oraz w zakresie adekwatności zaoferowanej przez Wykonawcę specyfikacji infrastruktury technicznej do realizacji Umowy. Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne informacje dotyczące infrastruktury Zamawiającego łącznie z możliwością przeprowadzenia wizji lokalnej.
12. Brak współpracy Zamawiającego w realizacji niniejszej Umowy jest podstawą do jej wypowiedzenia przez Wykonawcę. Jeżeli z przyczyn nie leżących po stronie Wykonawcy (w szczególności w związku z nieprawidłowym współdziałaniem Zamawiającego lub przy braku współdziałania Zamawiającego), usługi nie mogą być świadczone lub ich świadczenie jest utrudnione, Wykonawcy należy się stosowne wynagrodzenie za ustalony wcześniej zakres i czas pracy.
13. Zamawiający ponosi pełną odpowiedzialność za dane podlegające migracji, w szczególności za ich prawidłowość i kompletność. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za jakość ww. danych i nie jest zobowiązany do ich weryfikacji, w szczególności pod względem ich prawidłowości i kompletności. Wykonawca nie odpowiada również za dostęp do danych po migracji, jeżeli dane te były nieprawidłowe, nieprawidłowo wprowadzone bądź niekompletne.

### § 5.

### Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się do:
   1. wyznaczenia Zespołu Wdrożeniowego, w tym Kierownika Wdrożenia,
   2. wykonania przedmiotu Umowy przy zachowaniu należytej staranności,
   3. organizacji i przeprowadzenia szkoleń w terminach uzgodnionych pisemnie przez Strony. Szkolenia wykonywane będą w sposób zdalny (online), chyba że co innego zostanie uzgodnione przez Strony.
2. Wykonawca ma prawo do zastąpienia członka Zespołu Wdrożeniowego Wykonawcy innym, dysponującym podobnymi kwalifikacjami. Przy wykonywaniu Wdrożenia Oprogramowania …………………… może posłużyć się podwykonawcami, bez obowiązku uzyskania odrębnej zgody Zamawiającego. Za działania i zaniechania podwykonawców Wykonawca ponosić będzie odpowiedzialność jak za działania i zaniechania własne.
3. Zamawiający wymaga dostarczenia kompletnego Oprogramowania aplikacyjnego, tj. zawierającego wszystkie składniki wymagane do jego zainstalowania, wdrożenia i eksploatacji – w tym systemy operacyjne i bazodanowe, jeśli to konieczne.
4. Prace wykonywane są w Dni robocze w godzinach pomiędzy 8:00 a 17:00. W przypadku konsultacji, szkoleń, konfiguracji, migracji i jakichkolwiek innych prac (w tym prac dodatkowych) realizowanych na rzecz i polecenie Zamawiającego (tak w siedzibie, jak i poza siedzibą Zamawiającego, w tym również zdalnie) w dniach ustawowo wolnych od pracy, soboty lub niedziele albo w Dniach Roboczych w godzinach 17:00-8:00, stawką pobieraną przez Wykonawcę jest 300 zł netto (plus VAT) za każdą kolejną rozpoczętą godzinę powyżej 10 min (stawka taka naliczana jest odrębnie dla każdego pracownika/współpracownika działającego z ramienia Wykonawcy). Stawka w powyższej wysokości zostanie użyta do kalkulacji dodatkowego wynagrodzenia, o ile Strony potwierdzą taką konieczność w związku z wyraźnym zleceniem Zamawiającego.

### § 6.

### Procedura odbioru usług

1. Przesłanie lub osobiste przekazanie Protokołu Odbioru Usług Kierownikowi Wdrożenia Zamawiającego jest równoznaczne z zakończeniem prac Wykonawcy związanych z wykonaniem odbieranych usług oraz ze zgłoszeniem gotowości do odbioru usług. Przez odbiór usług rozumie się odbiór jednej usługi, kilku usług, jak również danego Etapu.
2. Odbiór usług będzie dokonywany poprzez podpisanie odpowiedniego Protokołu Odbioru Usług. Protokół Odbioru Usług może potwierdzać wykonanie zarówno jednej jak i kilku usług wskazanych w § 2 ust. 2 Umowy. Wzór Protokołu Odbioru Usług stanowi **Załącznik nr 7** do Umowy. Protokoły Odbioru dla swej ważności wymagają akceptacji Kierownika Wdrożenia Zamawiającego i Kierownika Wdrożenia Wykonawcy, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
3. Odbiór usług będzie dokonany w terminie do 5 Dni Roboczych od daty powiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę o zakończeniu wykonania danej usługi lub usług. Zamawiający zobowiązany jest w ww. terminie podpisać Protokół Odbioru Usług lub Protokół rozbieżności. Na dokonanie odbioru usług, do którego zobowiązany jest Zamawiający nie ma wpływu nie rozpoczęcie przez Zamawiającego operacyjnej działalności w oparciu o realizowaną usługę. Zastrzega się, że jakiekolwiek rozbieżności pomiędzy oczekiwaniami Zamawiającego co do funkcjonalności, wyglądu (w tym grafiki i ergonomii przedstawienia) oraz sposobu działania Oprogramowania nie mogą być podstawą sporządzenia Protokołu rozbieżności. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że Oprogramowanie …………………… wdrażane jest w wersji „*as is*” i Oprogramowanie to wraz z wszystkimi jego funkcjami i narzędziami stanowi techniczną i organizacyjną całość, bez możliwości jego personalizacji i modyfikacji stosownie do oczekiwań lub żądań Zamawiającego.
4. Zakończenie prac w ramach Etapu uważa się za dokonane z chwilą podpisania przez obie Strony Protokołu Odbioru wszystkich usług do wykonania w danym Etapie, z zastrzeżeniem ust. 5 poniżej.
5. Wykonawcy przysługuje uprawnienie do jednostronnego podpisania Protokołu Odbioru Usług w przypadku gdy:
   1. Zamawiający nie przystąpi do odbioru na zasadach określonych w niniejszym paragrafie, w szczególności w terminie określonym w ust. 3 powyżej, bądź
6. Zamawiający przystąpi do odbioru na zasadach określonych w niniejszym paragrafie lecz w terminie określonym w ust. 3 powyżej nie podpisze ani Protokołu Odbioru Usług ani Protokołu rozbieżności, bądź
7. Zamawiający w jakikolwiek sposób rozpocznie operacyjną działalność w oparciu o usługę lub usługi będące przedmiotem tego protokołu; w takim przypadku Strony uznają, że odbiór miał miejsce w dniu rozpoczęcia przez Zamawiającego operacyjnej działalności.

Protokół Odbioru Usług podpisany jednostronnie przez Wykonawcę na zasadach określonych w niniejszym ustępie jest skuteczny wobec Zamawiającego.

1. Protokół Odbioru Usług (w tym protokół, o którym mowa w ust. 5), sporządzony i podpisany na zasadach określonych w ustępach poprzedzających, stanowi dowód prawidłowego i kompletnego wykonania prac i jest podstawą do wystawienia faktury za wykonane prace oraz żądania przez Wykonawcę zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego.
2. W razie rozbieżności, co do jakości lub zakresu wykonanych prac, Strony każdorazowo sporządzają i podpisują Protokół rozbieżności, którego wzór stanowi **Załącznik nr 8** do Umowy.
3. W przypadku podpisania Protokołu rozbieżności, Strony przystąpią do usunięcia określonych w Protokole rozbieżności wad i zastrzeżeń. Usunięcie wyszczególnionych w protokole wad i zastrzeżeń nastąpi w terminie ustalonym pisemnie przez Strony, określonym w Protokole rozbieżności, nie krótszym jednak niż 20 Dni Roboczych. Po wykonaniu ww. prac uzupełniających, zostanie powtórzona procedura odbioru, przewidziana w niniejszym paragrafie, z zastrzeżeniem, że czas przeznaczony na odbiór ze strony Zamawiającego, o którym mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu, wyniesie maksymalnie 3 Dni Robocze od dnia powiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę o gotowości do odbioru. Ewentualne dodatkowe zastrzeżenia Zamawiającego wynikające z przeprowadzonych prac uzupełniających będą rozpatrywane z zachowaniem procedur, o których mowa w niniejszym paragrafie.

### § 7.

### Wynagrodzenie

1. Za wykonanie usług, o których mowa w § 2 ust. 2 Zamawiający wypłaci Wykonawcy wynagrodzenie w łącznej wysokości \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł netto plus VAT, na które składa się:
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł netto plus VAT tytułem wynagrodzenia za Analizę Przedwdrożeniową,
3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł netto plus VAT tytułem wynagrodzenia za instalację i konfigurację, w tym migrację,
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ zł netto plus VAT tytułem wynagrodzenia za przeprowadzenie szkoleń,

– przy czym wyraźnie stwierdza się, że wysokość powyższego wynagrodzenia została skalkulowana przy założeniu braku realizacji jakichkolwiek prac poza Dniami Roboczymi i godzinami roboczymi. Strony postanawiają, że w przypadku określonym w § 5 ust. 3 zdanie 2 (prace/usługi wykonywane poza Dniami Roboczymi albo w Dniach Roboczych, lecz w godzinach 17:00-8:00) wysokość wynagrodzenia, o którym mowa w ust. 1 zostanie odpowiednio dodatkowo podwyższona, o kwotę wyliczoną zgodnie z § 5 ust. 3 zdanie 2 Umowy. Zamawiający będzie także zobowiązany do zapłaty dodatkowego wynagrodzenia za migrację w przypadku i na zasadach określonych w § 8 Umowy.

1. Wynagrodzenie będzie płatne na podstawie faktury wystawionej po dokonaniu odbioru usług zgodnie z § 6 Umowy, na rachunek bankowy wskazany na fakturze, w terminie do 14 dni od wystawienia faktury VAT.
2. Za termin dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy
3. Zamawiający wyraża zgodę na otrzymanie Faktur drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
4. W przypadku opóźnienia Zamawiającego w płatności wynagrodzenia lub jakiejkolwiek wymagalnej jego części należnego Wykonawcy, przekraczającej 30 dni, Wykonawca uprawniony jest do wstrzymania realizacji Umowy do dnia uiszczenia przez Zamawiającego wymagalnego wynagrodzenia. W takim przypadku zawieszeniu ulega bieg terminów realizacji Umowy, a Wykonawca nie pozostaje w opóźnieniu z realizacją Umowy. Odpowiedzialność Wykonawcy z tego tytułu jest wyłączona.
5. W przypadku rozwiązania Umowy przed dniem wykonania którejkolwiek z usług wskazanych w § 2 ust. 2 Umowy, Zamawiający jest zobowiązany do uregulowania na rzecz Wykonawcy wynagrodzenia z tytułu dotychczas wykonanych prac w ramach danej usługi. Wynagrodzenie zostanie skalkulowane w oparciu o rzeczywiście wykonane prace przez Wykonawcę, z uwzględnieniem czasu wykonywania tych usług.
6. Jeżeli z przyczyn niezawinionych przez Wykonawcę (w szczególności związku z nieprawidłowym współdziałaniem Zamawiającego lub przy braku współdziałania Zamawiającego), usługi nie mogą być świadczone, Wykonawcy należy się stosowne wynagrodzenie za ustalony wcześniej czas i zakres pracy.

### § 8.

### Migracja – postanowienia szczególne

1. Wykonawca informuje Zamawiającego a Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że migracja danych wymaga prowadzenia w czasie, gdy system źródłowy (z którego dane są migrowane) nie jest zasilany żadnymi nowymi danymi a dane już w nim zgromadzone nie są modyfikowane ani w inny sposób aktualizowane. Oznacza to, że w czasie migracji system źródłowy nie może być wykorzystywany (eksploatowany) w ramach działalności Zamawiającego, co Zamawiający niniejszym zobowiązuje się zapewnić.
2. Jeżeli migracja nie może być wykonana lub też jej wykonanie jest utrudnione z uwagi na korzystanie z systemu źródłowego przez Zamawiającego lub jego pracowników/współpracowników, Wykonawca jest uprawniony do podjęcia jednostronnej decyzji o prowadzeniu migracji poza godzinami roboczymi (tj. w godzinach innych niż pomiędzy 8:00 a 17:00) lub poza Dniami Roboczymi – a to za dodatkowym wynagrodzeniem.
3. W przypadku zamiaru skorzystania z uprawnienia, o którym mowa w ust. 2 powyżej, Wykonawca lub jego upoważniony przedstawiciel poinformuje o tym Zamawiającego. Informacja taka może być przekazana w dowolnej formie i sposób (także mailowo lub ustnie), a także może jej towarzyszyć wskazanie szacunkowej wysokości wynagrodzenia dodatkowego za migrację. Za upoważnionego przedstawiciela Wykonawcy uważa się w szczególności Kierownika Wdrożenia Wykonawcy.
4. Z tytułu prowadzenia migracji poza godzinami roboczymi (tj. w godzinach innych niż pomiędzy 8:00 a 17:00) lub poza Dniami Roboczymi zgodnie z ustępami poprzedzającymi, wynagrodzenie dodatkowe Wykonawcy obliczane będzie wg. następującej zasady: 300 zł netto (plus VAT) za każdą rozpoczętą godzinę powyżej 10 min (naliczane odrębnie, za każdego pracownika lub współpracownika Wykonawcy skierowanego do prac migracyjnych).
5. Wynagrodzenie dodatkowe, o którym mowa powyżej będzie płatne na podstawie faktury VAT wystawionej po wykonaniu prac migracyjnych (których wynagrodzenie dodatkowe dotyczy) z terminem płatności 14 dniowym od wystawienia faktury, na rachunek bankowy wskazany w fakturze*.*

**§ 9.**

### Poufność

1. Strony zobowiązują się do nieprzekazywania, nieujawniania osobom trzecim i niewykorzystywania informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa drugiej Strony, a także innych informacji dotyczących drugiej Strony uzyskanych w trakcie negocjacji i wykonywania Umowy, niezależnie od tego, czy Strona podjęła niezbędne działania w celu zachowania ich poufności.
2. Strony ustalają, iż w rozumieniu postanowień niniejszego paragrafu osobami trzecimi są podmioty inne niż spółki należące do Wykonawcy oraz podmioty, którym ujawnienie informacji jest konieczne dla wykonania zobowiązań wynikających z Umowy (np. podwykonawcy Wykonawcy).
3. Zobowiązanie, o którym mowa w ust. 1 nie dotyczy informacji:
   1. powszechnie znanych,
   2. na których przekazanie, ujawnienie i wykorzystanie druga Strona wyraziła uprzednią wyraźną zgodę w formie pisemnej,
   3. do których przekazania, ujawnienia lub wykorzystania Strona jest zobowiązana na podstawie obowiązujących przepisów, prawomocnych orzeczeń i decyzji sądów i/lub organów administracji publicznej,
   4. o fakcie zawarcia Umowy oraz o jej przedmiocie, z wyłączeniem postanowień szczegółowych, a w szczególności tych, które dotyczą wynagrodzenia Wykonawcy.
4. W razie wątpliwości, czy dana informacja jest informacją, o której mowa w ust. 1 Strona, która zamierza taką informację przekazać, ujawnić lub wykorzystać zobowiązana jest zwrócić się do drugiej Strony z pisemnym wnioskiem o wyjaśnienie zaistniałych wątpliwości. Druga Strona zobowiązana jest udzielić pisemnego wyjaśnienia co do charakteru przedmiotowych informacji w terminie 20 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku o wyjaśnienie zaistniałych wątpliwości. W razie nie udzielenia w terminie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, pisemnego wyjaśnienia, uznaje się, iż informacja, której dotyczył wniosek może być przekazana, ujawniona i wykorzystana.
5. W razie uzyskania informacji lub powzięcia uzasadnionych podejrzeń przez Stronę otrzymującą, że nastąpiło ujawnienie informacji poufnych w sposób inny niż ustalony postanowieniami Umowy, Strona otrzymująca zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania Strony ujawniającej o tym fakcie oraz do podjęcia wszelkich pozostających w granicach możliwości działań oraz pełnej współpracy ze Stroną ujawniającą na rzecz ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.
6. Strona otrzymująca może ujawnić informacje poufne w wymaganym zakresie, o ile obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów prawa, lub żądania organu państwowego albo samorządowego posiadającego prawo do wnioskowania o ujawnienie takich informacji; wymagań sądu powszechnego, sądu arbitrażowego albo sądu administracyjnego w ramach toczącego się postępowania.
7. Zobowiązania wynikające z niniejszego paragrafu wiążą Strony także w okresie 5 lat po jej rozwiązaniu lub wygaśnięciu.

### § 10.

### Osoby do kontaktu

1. Dane kontaktowe osób odpowiedzialnych za realizację Umowy z ramienia Stron określone zostaną w Protokole łączności, stanowiącym **Załącznik nr 9** do Umowy.
2. Strony oświadczają, że są administratorami danych osobowych swoich pracowników/współpracowników odpowiedzialnych za realizację Umowy (w szczególności ujawnionych w Protokole łączności), osób upoważnionych do wystawiania/księgowania faktur. W związku z zwarciem niniejszej Umowy Strony jako administratorzy danych osobowych udostępniają dane osobowe pracowników/współpracowników tj. w szczególności imię, nazwisko, e-mail, telefon drugiemu podmiotowi.
3. Strona Umowy odbierająca dane, o których mowa w ust. 2 zobowiązana jest do spełnienia obowiązku informacyjnego o którym mowa w art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dn. 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str.1 z późn. zm.) zwanym RODO.
4. Strony oświadczają, że dane przetwarzane będą wyłącznie na potrzeby realizacji niniejszej Umowy, w tym realizacji przez Wykonawcę usług oraz chronione będą przed dostępem osób nieupoważnionych, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności ogólnym rozporządzeniem o ochronie danych osobowych RODO.
5. Ponadto Strony ustalają, co następuje:
6. Dane osobowe osób odpowiedzialnych za realizację Umowy, osób upoważnionych do wystawiania/księgowania faktur, udostępnione będą drugiej Stronie, która stanie się Administratorem danych i będą przetwarzane przez nią wyłącznie w celu realizacji Umowy (podstawę prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora danych wynikający z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO).
7. Dane osobowe mogą być przetwarzane także do celu dochodzenia, ustalenia lub obrony przez roszczeniami związanymi z realizacją przedmiotowej Umowy (podstawa przetwarzania art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych) oraz w celu realizacji zobowiązań publicznoprawnych wynikających z przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO w związku w szczególności z przepisami ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług oraz aktami wykonawczymi do tych ustaw.
8. Każda ze Stron oświadcza, że osoby wymienione powyżej w lit a) zostaną zaznajomione z niniejszą klauzulą informacyjną, a także zobowiązuje się poinformować te osoby o zakresie udostępnianych danych osobowych.
9. Każda z osób, o których mowa w lit a) posiada prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych, (gdy przetwarzanie następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO, związku z realizowaniem interesu Administratora danych), a także prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, że Administrator Danych naruszył przepisy o ochronie danych osobowych.
10. Dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, ani profilowaniu. Dane osobowe mogą być przekazywane upoważnionym pracownikom, współpracownikom, podmiotom współpracującym, w tym podmiotom z grupy, jak również uprawnionym organom władzy państwowej w przypadkach wynikających z odpowiednich przepisów prawa.
11. Każda ze Stron oświadcza, że pozyskane przez nią dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji i rozliczenia niniejszej Umowy, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Po tym okresie dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane. Dane osobowe zostaną również usunięte jeżeli zgłoszony zostanie skuteczny sprzeciw, w przypadku gdy przetwarzanie odbywa się w oparciu o art. 6 ust. 1 lit f) RODO.
12. Na podstawie art. 28 ust. 3 RODO Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych (w tym m.in. danych dotyczących zdrowia), których jest Administratorem (dalej „**Dane** **osobowe**”). Przetwarzanie Danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego będzie odbywało się na podstawie dodatkowo zawartej Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór stanowi **Załącznik nr 10** do niniejszej Umowy.

### § 11.

### Odpowiedzialność Stron

W terminie do dnia podpisania przez obie strony ostatniego Protokołu Odbioru Usług Wdrożenia Oprogramowania, każda ze Stron może odstąpić od Umowy z powodu ciężkiego naruszenia podstawowych obowiązków przez drugą Stronę, przy czym ciężkim naruszeniem podstawowych obowiązków jest:

1. nieterminowe wykonanie usług z wyłącznej winy Wykonawcy, jeżeli zwłoka wynosi co najmniej 20 Dni Roboczych,
2. opóźnienie ponad 30 dni w zapłacie przez Zamawiającego jakiejkolwiek części wynagrodzenia.
3. W przypadku zaistnienia sytuacji, o której mowa w ust. 1, Strona, która chce skorzystać   
   z przysługującego jej uprawnienia do odstąpienia od Umowy, w celu skutecznego złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy zobowiązana jest łącznie spełnić poniższe przesłanki:
4. wezwać drugą Stronę pisemnie pod rygorem nieważności do wykonania naruszonych przez nią zobowiązań umownych dających podstawę do odstąpienia od Umowy i wyznaczyć jej termin nie krótszy niż 10 Dni Roboczych na zastosowanie się do tego wezwania pod rygorem odstąpienia od Umowy,
5. po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w pkt 1 Strona odstępująca zobowiązana jest przesłać oświadczenie o odstąpieniu od Umowy drugiej Stronie listem poleconym za zwrotnym poświadczeniem odbioru, z powołaniem się na konkretną przyczynę uzasadniającą odstąpienie.
6. Odstąpienie od Umowy nie może nastąpić, jeśli w momencie składania oświadczenia   
   o odstąpieniu nie istnieje stan faktyczny, który był podstawą odstąpienia.
7. Skutek odstąpienia od Umowy następuje od dnia doręczenia drugiej Stronie oświadczenia   
   o odstąpieniu od Umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności. Strony zachowują prawo do tego, co uzyskały w ramach wykonywania Umowy, w tym Wykonawca zachowuje prawo do zachowania i otrzymania wynagrodzenia za wykonane prace.
8. Żadna ze Stron nie ponosi odpowiedzialności za szkody polegające na utracie przez drugą Stronę korzyści, które uzyskałby, gdyby szkody nie wyrządzono.
9. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z wszelkich tytułów wynikających z Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa nie przekroczy równowartości 30% wynagrodzenia, o którym mowa w § 7 ust. 1 Umowy.
10. Odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi jest wyłączona.
11. Żadna ze Stron nie będzie ponosiła odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania jakiegokolwiek zobowiązania wynikającego z Umowy, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane będzie przyczynami niezależnymi od Strony, zwłaszcza takimi jak:
12. siła wyższa,
13. niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez drugą Stronę zobowiązań określonych w Umowie.

### § 12.

### Siła wyższa

1. Dla potrzeb Umowy siła wyższa oznacza wydarzenia nieprzewidywalne oraz wydarzenia znajdujące się poza kontrolą Stron uniemożliwiające wykonywanie Umowy przez Strony, w szczególności wojny, rewolucje, powodzie, epidemie, pandemie, strajki generalne, lokauty, pożary, wybuchy, trzęsienia ziemi, negatywne warunki pogodowe. Zawarcie umowy w okresie trwania siły wyższej nie wyłącza możliwości powoływania się na działanie siły wyższej.
2. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać wykazane przez Stronę, która się na nie powołuje.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej, która będzie uniemożliwiać terminowe wykonanie Umowy, Strony uzgodnią zakres działań, jakie będą podjęte w okresie działania zjawiska siły wyższej, a po jej ustąpieniu, określą na piśmie nowe terminy realizacji obowiązków wynikających z Umowy.
4. W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej uniemożliwiających lub utrudniających wykonanie Umowy leżących po jednej lub drugiej stronie, w tym organizacyjnych, Strony uzgodnią stosowne zmiany Umowy, które w szczególności mogą polegać na zmianie terminów wykonania Umowy lub jego części, możliwości zwiększenia wynagrodzenia wykonawcy, z tytułu powstałych utrudnień i konieczności pozostawania w gotowości do świadczenia części usług w terminie późniejszym, zmiany sposobu wykonania zamówienia lub rozwiązanie Umowy za porozumieniem Stron.

### § 13.

### Postanowienia Końcowe

1. Wykonawca oświadcza, że posiada status ……………*(mikro przedsiębiorcy/ małego przedsiębiorcy/ średniego przedsiębiorcy/jednoosobowa działalność gospodarcza/osoba fizyczna prowadząca działalność gospodarczą/ inny rodzaj - jaki).* przedsiębiorcy
2. w rozumieniu załącznika nr I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu (Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26 czerwca 2014 r.).
3. Zmiany Umowy wymagają aneksu w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Zamawiającemu nie przysługuje prawo przenoszenia, w całości ani w części, praw uzyskanych na mocy Umowy na osoby trzecie bez uprzedniej pisemnej pod rygorem nieważności zgody Wykonawcy.
5. W przypadku powstania sporu na tle Umowy, Strony poddadzą spór pod rozstrzygnięcie sądowi powszechnemu właściwemu ze względu na siedzibę Zamawiającego.
6. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa polskiego.
7. Integralną część Umowy stanowią:
8. Załącznik nr 1 – WARUNKI WYKONANIA ORAZ ZAKRES ANALIZY PRZEDWDROŻENIOWEJ
9. Załącznik nr 2 – WARUNKI WYKONANIA ORAZ ZAKRES MIGRACJI
10. Załącznik nr 3 – WARUNKI WYKONANIA ORAZ ZAKRES KONFIGURACJI
11. Załącznik nr 4 – SZKOLENIA
12. Załącznik nr 5 – HARMONOGRAM PRAC
13. Załącznik nr 6 – PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG
14. Załącznik nr 7 – PROTOKÓŁ ROZBIEŻNOŚCI
15. Załącznik nr 8 – PROTOKÓŁ ŁĄCZNOŚCI
16. Załącznik nr 9 – UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH
17. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, z przeznaczeniem po jednym dla każdej ze Stron.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **W imieniu Wykonawcy:** |  | **W imieniu Zamawiającego** |
|  |  |  |

**Załącznik nr 1 - WARUNKI WYKONANIA ORAZ ZAKRES ANALIZY PRZEDWDROŻENIOWEJ**

Zakres Analizy Przedwdrożeniowej:

1. metodyka zarządzania pracami;
2. szczegółowy harmonogram dostawy;
3. szczegółowy harmonogram wdrożenia;
   1. wykaz procesów realizowanych przez Zamawiającego poddanych analizie przedwdrożeniowej oraz opis ich realizacji w oferowanym Systemie;
   2. założenia integracji wewnętrznej i integracji zewnętrznej z systemami wraz ze specyfikacją funkcjonalną usług integracyjnych,
   3. wykaz oraz szczegółowy opis wykonania niezbędnych prac związanych z instalacją, dostosowaniem, modyfikacją i parametryzacją oferowanego Systemu;
   4. założenia konfiguracji i parametryzacji oferowanego Systemu;
   5. analizę środowiska technicznego oraz funkcjonalnego systemów informatycznych funkcjonujących u Zamawiającego i procesów obsługiwanych przez te systemy;
   6. diagnoza oraz identyfikacja przewidzianych do wytworzenia produktów w ramach realizacji przedmiotu zamówienia,
   7. wykaz licencji na System i jego komponenty oraz na oprogramowanie narzędziowe,
   8. zakres i tematykę szkoleń stanowiskowych z funkcjonowania oferowanego Systemu,
   9. podejście do testów oraz scenariusze testów funkcjonalnych i testów wydajności wdrożonego Systemu,
   10. plan komunikacji stron oraz zasady zgłaszania błędów,
   11. skład zespołu wdrożeniowego z podziałem na role i zadania poszczególnych członków zespołu.

Warunki wykonania Analizy Przedwdrożeniowej:

1. Zamawiający zobowiązany jest do wyznaczenia osób do współpracy w trakcie realizacji Analizie Przedwdrożeniowej i zapewnienia takiej współpracy, która będzie niezbędna do przeprowadzenia Analizy Przedwdrożeniowej,
2. Zamawiający jest odpowiedzialny za terminowość, poprawność i kompletność informacji przekazywanych do Wykonawca stanowiących podstawę Analizy Przedwdrożeniowej,
3. Wykonawca podczas Analizy Przedwdrożeniowej zbierze informacje potrzebne do prawidłowej konfiguracji systemu.

Wykonawca przekaże Zamawiającemu protokół uzgodnień będący wynikiem ustaleń Stron i podstawą do konfiguracji systemu i dalszych prac wdrożeniowych w formie elektronicznej (.pdf, .doc .docx), oraz przedstawi jej założenia w formie prezentacji w siedzibie Zamawiającego.

Po zakończonych pracach konfiguracyjnych Wykonawca dostarczy dokumentację administratora, która będzie zawierała opis wymaganych czynności i działań związanych z instalacją i konfiguracją danego modułu systemu oraz opis wymagań co do konfiguracji środowiska eksploatacyjnego (platformy sprzętowej, systemowej, bazodanowej i aplikacyjnej). Dokumentacja ta musi zawierać wszystkie niezbędne loginy, hasła, kody dostępu pozwalające na odtworzenie kompletnego systemu po ewentualnej awarii oraz zarządzanie dostarczonym rozwiązaniem.

**Załącznik nr 2 - WARUNKI WYKONANIA ORAZ ZAKRES MIGRACJI**

Migracja danych obejmie dane niezbędne do realizacji procesów biznesowych.

Migrowane są wyłącznie dane ustalone w punkcie 11, z zastrzeżeniem punktu 12.

Szczegółowa specyfikacja pól zostanie przedstawiona w załącznikach dostarczonych Zamawiającemu po podpisaniu umowy. W załącznikach zostały opisane typy danych, rozmiar pól (w przypadku gdy ograniczenie jest istotne), format dat oraz informacje o tym czy dopuszczalne są puste wartości.

Dane do migracji mogą pochodzić z różnych źródeł danych, dlatego też określono ujednolicony oczekiwany format danych w załącznikach. Do wskazanych kolumn zawsze można dodać nowe pomocnicze (najlepiej na końcu plików). Wskazany format może podlegać dalszym ustaleniom i może zostać zmodyfikowany w wyniku obustronnej zgody.

Zamawiający przygotuje uporządkowane dane do przeniesienia, w formie danych plikowych (pliki migracyjne). Dane które uznane zostaną jako nieprzenaszalne lub nakład pracy konieczny do ich przygotowania przekraczałby ten potrzebny do ich uzupełnienia manualnego, podlegać będą ręcznemu uzupełnieniu w plikach migracyjnych lub we wdrażanym systemie po dokonaniu importu.

Przed migracją produkcyjną wykonana zostanie co najmniej jedna migracja testowa na środowisku testowym. Migracja testowa pozwala wykryć obszary, w których należy dokonać korekty oraz przetestować procedury eksportu i importu danych, dlatego też powinna być wykonywana na pełnych danych. Dopiero po prawidłowym przeprowadzeniu migracji testowej nastąpi migracja na środowisko produkcyjne.

Przy rozpoczynaniu importu na środowisko testowe dostarczonych danych, są one wstępnie walidowane pod kątem błędów. Walidacja ta ma na celu kontrolę poprawności formatu danych zgodnie z walidacjami. Wynik walidacji podlega ocenie, na jego podstawie można podjąć decyzję o przeprowadzeniu importu mimo wskazanych braków. W przypadku kontynuacji importu błędne wpisy zawierające dane uniemożliwiające przeprowadzenie importu (np. brak ID pacjenta przy imporcie) zostaną pominięte. Należy zwrócić uwagę, że spowoduje to również pominięcie wszystkich zależnych od danego rekordu wpisów, np. pominięcie pacjenta spowoduje w kolejnym kroku pominięcie danych z nim powiązanych.

Po poprawnym przeprowadzeniu importu, następuje import danych na środowisko produkcyjne.

Postępowanie awaryjne: Dostarczone Zamawiającemu narzędzie będzie posiadało wbudowany mechanizm kontroli błędów. W przypadku wystąpienia nieoczekiwanych błędów szczegóły zapisywane są do dzienników narzędzia migracji oraz systemu …………………... Import zostaje przerwany dając możliwość zweryfikowania przyczyny zaistniałej sytuacji. Po rozwiązaniu problemu można przystąpić ponownie do migracji.

Dane importowane są w zestawach o określonych konfiguracyjnie rozmiarach. W przypadku wystąpienia nieoczekiwanego błędu ostatni przetwarzany zestaw zostaje wycofany. Wznowienie importu może rozpocząć się od zestawu, w którym wcześniej wystąpił błąd.

Migracja podstawowa obejmuje:

* + - 1. Struktura organizacyjna placówki,
      2. Jednostki zewnętrzne (płatnicy),
      3. Dane personelu (dane pracowników wraz z loginami),
      4. Dane pacjentów (podstawowe dane pacjentów),
      5. Wizyty zrealizowane i zaplanowane (bez danych rozliczeniowych i usług),
      6. Dokumentacja z wizyty (karta wizyty),
      7. Terminarze (dni i godziny pracy personelu w poradniach),
      8. Cenniki pacjenta,
      9. Cenniki kontrahenta (dla każdego kontrahenta osobny cennik),
      10. Kolejki oczekujących,
      11. Deklaracje POZ,
      12. Szkoły (jeśli medycyna szkolna),
      13. Dokumenty uprawniające (dokumenty inne niż EWUŚ np. Karta Polaka, legitymacje rencisty itp.),
      14. Dokumenty EWUŚ,
      15. Skierowania (skierowania podpięte do wizyt).

Migracja w zakresie szerszym niż podstawowy wymaga uzgodnień na etapie zawarcia Umowy.

**Załącznik nr 3 - WARUNKI WYKONANIA ORAZ ZAKRES KONFIGURACJI**

Prace wdrożeniowe i konfiguracja systemu zawierają:

Zarządzanie projektem, w tym organizacja spotkań, szkoleń, ustalenia dotyczące docelowej konfiguracji, wskazywanie na potrzebne dane do konfiguracji, korespondencja i ustalenia dotyczące realizacji projektu, wsparcie w zakresie weryfikacji przekazywanych do konfiguracji plików i danych,

Wskazywanie zadań do wykonania przez Strony.

Wsparcie wdrożeniowe: weryfikacje poprawności konfiguracji ustawień systemowych niezbędnych do prawidłowego działania systemu.

Konfigurację systemu zgodnie z ustaleniami i danymi przekazanymi od klienta, lub weryfikację tej konfiguracji po jej wykonaniu:

1. odwzorowanie struktury organizacyjnej,
2. zdefiniowanie użytkowników wraz z nadaniem predefiniowanych uprawnień,
3. konfigurację standardowych słowników danych,
4. wskazanie Zamawiającemu możliwości tworzenia i zmiany grafików, weryfikacja stworzonych grafików,
5. wskazanie Zamawiającemu możliwości konfiguracji słowników usług i zleceń, cenników, wskazanie możliwości stworzenia mapowań i ograniczeń realizowanych usług w systemie,
6. konfiguracja i uruchomienie modułów i funkcjonalności z umowy/zamówienia, w tym integracji z systemami zewnętrznymi, pod warunkiem spełnienia przez Zamawiającego i zewnętrznych dostawców zadań wskazanych przez Wykonawcę,
7. ustawienie niezbędnych parametrów systemu w zależności od specyfiki jednostki, ustaleń z klientem

Po odbiorze konfiguracji Zamawiający ponosi odpowiedzialność za ustawienia i ich aktualizację.

W przypadku zmiany Konfiguracji wykonanej przez Wykonawcę na zamówienie Zamawiającego po ostatecznym zakończeniu wdrożenia, czynność ta jest traktowana jako usługa dodatkowa nie będąca przedmiotem Umowy. Usługa ta wykonana może być jedynie na podstawie odrębnego zamówienia lub odrębnej umowy i za odrębnym wynagrodzeniem.

**Załącznik nr 4 – SZKOLENIA**

**Warunki wykonania Szkoleń**

1. Wykonawca zobowiązany jest przeprowadzić szkolenie w zakresie modułów objętych Umową, w terminach wynikających z Harmonogramu.
2. Zasadą jest prowadzenie szkoleń online (zdalnych). Szkolenia na miejscu (stacjonarne) mogą być prowadzone wyłącznie w wyjątkowych okolicznościach, gdy przeprowadzenie szkoleń zdalnych jest niemożliwe albo jeżeli zostało to uzgodnione przez obie Strony, które wyraziły zgodę na taką formę szkolenia.
3. Lista imienna osób biorących udział we wszystkich szkoleniach zostanie przekazana przez Zamawiającego nie później niż 5 dni przed planowanym terminem szkoleń.
4. Szkolenia prowadzone są zgodnie ze szczegółowym harmonogramem i planem szkoleń ustalonym przez Wykonawcę w porozumieniu z Zamawiającym, a ich chronologia podyktowana jest kolejnością wdrażania modułów wdrażanego rozwiązania.
5. Wykonawca dołoży starań, aby odstęp czasu pomiędzy przeszkoleniem a uruchomieniem platformy produkcyjnej Oprogramowania nie będzie dłuższy niż 30 dni.
6. Wykonawca zastrzega sobie możliwość dokonywania zmian w długości trwania i sposobie przeprowadzania Szkoleń w zależności od potrzeb.
7. Wszelkie czynności związane z przygotowaniem szkolenia, w tym także obowiązek zapewnienia niezbędnego do przeprowadzenia szkolenia sprzętu komputerowego i dostępu do sieci Internet, spoczywają na Zamawiającym (z zastrzeżeniem pkt 8 poniżej). W przypadku szkolenia stacjonarnego, sala szkoleniowa powinna być wyposażona w stanowiska komputerowe z zainstalowanym oprogramowaniem w ilości odpowiadającej planowanej liczbie uczestników.
8. Zastrzega się, że w przypadku szkolenia online (zdalnie) Wykonawca we własnym zakresie zapewnia dla siebie sprzęt komputerowy, umożliwiający mu transmisję szkolenia (tj. sprzęt komputerowy i dostęp do sieci w siedzibie Wykonawcy lub innym miejscu, w którym znajduje się pracownik Wykonawcy), bez obowiązku zapewnienia takiego sprzętu uczestnikom szkolenia.
9. Koszty materiałów szkoleniowych, dojazdu personelu szkoleniowego na miejsce szkolenia, zakwaterowania i wyżywienia personelu szkoleniowego pokrywa Wykonawca, o ile konieczność poniesienia takich kosztów zachodzi. Zamawiający przyjmuje do wiadomości, że w przypadku szkolenia zdalnego (online) część kosztów może nie wymagać ich poniesienia przez Wykonawcę.
10. Wszelkie koszty związane z uczestnictwem w szkoleniach osób szkolonych jak: dojazd czy zakwaterowanie, pokrywa Zamawiający.
11. Każde szkolenie stacjonarne potwierdzane jest listą obecności, zawierającą program szkolenia oraz podpisy uczestników. W przypadku szkoleń zdalnych sporządzana jest lista obecności, dla której nie wymaga się jednak podpisów jej uczestników.
12. Szkolenia przeprowadzane są na bieżącej wersji wdrażanego rozwiązania.
13. Wykonawca nie odpowiada za sytuacje, w których osoby wytypowane przez Zamawiającego na szkolenie, nie stawią się na szkoleniu lub odmówią potwierdzenia swojej obecności w formie wskazanej przez Wykonawcę.

**Załącznik nr 5– HARMONOGRAM PRAC**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etap** | **Nazwa etapu** | **Odpowiedzialny** | **Termin realizacji** | **Opis realizowanych prac** | **Oczekiwania od Zamawiającego** |
| **1** | **Analiza potrzeb i wskazanie zadań do wykonania przez Zamawiającego** | **Wykonawca/Klient** | **W trakcie realizacji projektu** | **Analiza struktury jednostki i potrzebnych modułów. Migracja danych z obecnie używanego systemu (Zakres i zadania stron).** | **Przekazanie niezbędnych informacji i danych do realizacji prac** |
| **Podpisanie umowy** | **Wykonawca/Klient** | **Do ustalenia** |  |  |
| **Wskazanie zadań do wykonania przez Dostawcę i Zamawiającego** | **Wykonawca/Klient** | **do X dni roboczych od dnia podpisania umowy** | Ustalenia stron w sprawie zadań do wykonania | Kontakt z Dostawcą, przekazywanie potrzebnych informacji/plików/kontaktów |
| **Analiza Przedwdrożeniowa** | **Wykonawca/Klient** | **do X dni roboczych od dnia podpisania umowy** | Ustalenie procesów biznesowych i struktury organizacyjnej jednostki.  Stworzenie Protokołu uzgodnień będącego podstawą do rozpoczęcia konfiguracji systemu. | Aktywny udział Zamawiającego w rozmowach, przekazywanie niezbędnych danych, plików informacji potrzebnych do prawidłowej konfiguracji systemu. |
| **2** | **Przygotowanie i Instalacja środowiska serwerowego / VPN** | **Klient** | **do X dni roboczych od dnia podpisania umowy** | Przygotowanie przez Zamawiającego środowiska serwerowego oraz zdalnych dostępów VPN na potrzeby późniejszej instalacji bazy danych i oprogramowania. | Udostępnienie zasobów sprzętowych oraz dostęp zdalny VPN. |
| **Instalacja oprogramowania na serwerach** | **Wykonawca** | **do X dni roboczych od dnia przekazania dostępów do gotowego środowiska przez Klienta** | Instalacja systemu wraz z wymaganymi modułami/usługami (testowe i produkcyjne) | Bieżący kontakt z Wykonawcą (wsparcie instalacji; konfiguracja środowiska serwerowego). |
| **Migracja danych (testowa)** | **Wykonawca/Klient** | **do X dni roboczych od dnia przekazania dostępów do gotowego środowiska przez Klienta.**  **do X dni roboczych od dnia przekazania przez Zamawiającego poprawnie wypełnionych plików.** | Wykonanie migracji danych w ustalonym zakresie ( Import poprawnie przygotowanych przez Zamawiającego plików). | Przygotowanie przez Zamawiającego plików z danymi do migracji w formacie wskazanym przez Wykonawcę.  Weryfikacja danych po przeprowadzeniu migracji przez Wykonawcę. Czynny udział w poprawie błędów w przekazanych wcześniej plikach, jeśli takie błędy wystąpią. |
| **3** | **Konfiguracja systemu testowa** | **Wykonawca/Klient** | **do X dni roboczych po migracji testowej** | Konfiguracja systemu wraz z wymaganymi modułami/usługami | Weryfikacja konfiguracji systemu |
| **Przeprowadzenie szkoleń Liderów / Użytkowników** | **Wykonawca/Klient** | **do ustalenia** | Przeprowadzenie szkoleń użytkowników na podstawie uzgodnionego harmonogramu szkoleń. | Udział Zamawiającego w opracowaniu harmonogramu szkoleń.  Zapewnienie obecności uczestników na szkoleniu. |
|
|
| **4** | **Konfiguracja systemu produkcyjna (trwa aż do uruchomienia)** | **Wykonawca/Klient** | **do dnia zaplanowanego uruchomienia produkcyjnego ustalonego przez Strony** | Wykonanie konfiguracji systemu - przygotowanie do uruchomienia produkcyjnego | Czynny udział w konfiguracji, przekazywanie niezbędnych danych (grafiki, cenniki, uprawnienia, certyfikaty, instalacje NFZ, dane do eWUŚ) |
| **Przeprowadzenie testów wdrażanego oprogramowania** | **Wykonawca/Klient** | **do X dni roboczych przed planowanych uruchomieniem produkcyjnym** | Przeprowadzenie testów pokonfiguracyjnych wdrażanego oprogramowania. | Weryfikacja systemu przed uruchomieniem.  Udział Liderów danych modułów ze strony Zamawiającego |
| Dostarczenie dokumentacji użytkownika wdrażanego systemu. |
| **Oddanie produkcyjnej wersji systemu do użytkowania** | **Wykonawca** | **do 5 dni przed planowanych uruchomieniem produkcyjnym** | Zakończenie uzupełniających prac konfiguracyjnych systemu wraz z wymaganymi modułami/usługami. Ustalenie z Klientem daty uruchomienia produkcyjnego | Przygotowanie stacji roboczych do korzystania z systemu ………….. wg. wskazań Wykonawcy lub przy jego udziale. Poinformowanie personelu o terminie rozpoczęcia pracy w nowym systemie.  Ustalenie dogodnej dla obu stron daty migracji produkcyjnej. |
| **Migracja danych produkcyjna** | **Wykonawca/Klient** | **do ustalenia - dzień roboczy przed planowanym dniem uruchomienia produkcyjnego** | W ustalonym wcześniej terminie migracja danych na środowisko produkcyjne. Warunkiem do migracji jest przekazanie prze Zamawiającego poprawnie wypełnionych plików migracyjnych. | Ustalenie daty granicznej zakończenia bieżącej pracy w poprzednim systemie.  Weryfikacja/ poprawa danych w systemie, przygotowanie poprawnych danych migracyjnych w formacie plików wskazanym Wykonawcę.  Weryfikacja danych po migracji. |
| **Uruchomienie produkcyjne** | **Wykonawca/Klient** | **do ustalenia** |  | Rozpoczęcie pracy w systemie |
| **5** | **Odbiór projektu** | **Wykonawca/Klient** | **do ustalenia** |  |  |

**Załącznik nr 6 - PROTOKÓŁ ODBIORU USŁUG**

**…………………. (Wykonawca)**

NR: *<<PZO\_RRMMDD\_XX\_NR>>*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Numer umowy |  | | Data sporządzenia | |  |
| Etap |  | | Sporządził | |  |
| Zamawiający |  | | Data zatwierdzenia | |  |
| Miejsce |  | | Zatwierdził | |  |
| Ilość stron |  | |  | | |
| Skład Komisji Zdawczo-Odbiorczej | |
| Ze strony Wykonawcy | | | Ze strony Zamawiającego | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |

1. Wynik Prac

Komisji przedstawiono potwierdzenie poprawnego wykonania i zatwierdzenia odbioru następujących zadań:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Data Odbioru | Miejsce Odbioru | Nazwa Zadania |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Ustalenia Komisji

Komisja stwierdza, że:

1. Praca została wykonana zgodnie z umową.

2. Zamawiający akceptuje bez zastrzeżeń opóźnienie w terminie odbioru Etapu

3. Praca wymaga dokonania następujących poprawek:

4. Termin odbioru Etapu zostaje przesunięty do dnia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Na tym protokół zakończono i podpisano.

|  |  |
| --- | --- |
| Ze strony Wykonawcy | Ze strony Zamawiającego |
|  |  |

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem:

- dla Wykonawcy 1 egz.

- dla Zamawiającego 1 egz.

**Załącznik nr 7 – PROTOKÓŁ ROZBIEŻNOŚCI**

…………………. (Wykonawca)

NR: *<<PZO\_RRMMDD\_XX\_NR>>*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Numer umowy |  | | Data sporządzenia | |  |
| Etap |  | | Sporządził | |  |
| Zamawiający |  | | Data zatwierdzenia | |  |
| Miejsce |  | | Zatwierdził | |  |
| Ilość stron |  | |  | | |
| Skład Komisji Zdawczo-Odbiorczej | |
| Ze strony Wykonawcy | | | Ze strony Zamawiającego | | |
|  | | |  | | |
|  | | |  | | |

Opis rozbieżności

Komisji stwierdza rozbieżność wykonania następujących prac:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Data Odbioru | Miejsce Odbioru | Nazwa Zadania | Opis rozbieżności |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

1. Ustalenia Komisji

Komisja stwierdza, że:

* + - 1. Praca wymaga dokonania następujących poprawek:

2. Termin odbioru Etapu zostaje przesunięty do dnia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

Na tym protokół zakończono i podpisano.

|  |  |
| --- | --- |
| Ze strony Wykonawcy | Ze strony Zamawiającego |
|  |  |

Protokół sporządzono w 2 egz. z przeznaczeniem:

- dla Wykonawcy 1 egz.

- dla Zamawiającego 1 egz.

### Załącznik nr 8 - PROTOKÓŁ ŁĄCZNOŚCI

|  |  |
| --- | --- |
| Zamawiający |  |
| Wykonawca |  |
| Nr umowy |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Rola w projekcie | Imię i nazwisko | Tel/fax | E-mail | Stanowisko/rola |
| **Zamawiający** |  |  |  |  |
| Kierownik wdrożenia Zamawiającego |  |  |  |  |
| Zespół Wdrożeniowy Zamawiającego |  |  |  |  |
| Zespół Wdrożeniowy Zamawiającego |  |  |  |  |
| **Wykonawca** |  |  |  |  |
| Kierownik Wdrożenia Wykonawcy |  |  |  |  |
| Opiekun Handlowy |  |  |  |  |
| Zespół Wdrożeniowy Wykonawcy |  |  |  |  |

**Załącznik nr 9 - UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

zawarta \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ roku, pomiędzy

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

zwaną dalej „**Zamawiającym**”,

a

**Wykonawca** z siedzibą w ………………………….., wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez ………………………….. pod numerem KRS: …………………….., NIP: ……………………….., REGON: ……………………..,, reprezentowaną przez:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

zwaną dalej „**Wykonawca**”;

*Strony zawierają niniejszą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych w związku   
z Umową główną, na podstawie której Wykonawca świadczy dla Zamawiającego w zakresie i na warunkach ustalonych w Umowie głównej usługi, które są związane z przetwarzaniem Danych Osobowych przez Wykonawca jako Podmiot przetwarzający.*

**§ 1.**

**Definicje**

1. **Administrator** - administrator w rozumieniu art. 4 pkt 7 RODO.
2. **Dane osobowe** - dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO.
3. **Dane osobowe Zamawiającego** - Dane osobowe określone w §2 ust. 2 Umowy powierzenia.
4. **Naruszenie ochrony danych osobowych** - naruszenie ochrony danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 12 RODO.
5. **Osobodzień** - 8 godzin pracy jednego konsultanta Wykonawca.
6. **Podmiot przetwarzający** - podmiot przetwarzający w rozumieniu art. 4 pkt 8 RODO.
7. **Przetwarzanie** - przetwarzanie danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 2 RODO.
8. **RODO** - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady(UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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).
9. **Umowa główna** – umowa wdrożenia oprogramowania
10. **Umowa powierzenia** - niniejsza umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiąca zgodnie z wolą Stron integralną część Umowy głównej.
11. **Usługi** – usługi wymienione w §2 ust. 3 wykonywane przez Wykonawca na podstawie Umowy głównej związane z Przetwarzaniem przez Wykonawca Danych osobowych Zamawiającego.

**§ 2.**

**Przedmiot umowy**

* 1. Niniejsza Umowa określa warunki Przetwarzania przez Wykonawcę w imieniu Administratora Danych osobowych Zamawiającego określonych poniżej w § 2 ust. 2 w zakresie Usług wykonywanych na podstawie Umowy głównej, wskazanych w § 2 ust.3.
  2. Zamawiający powierza Wykonawcy Przetwarzanie następujących Danych osobowych:
  3. rodzaj Danych osobowych objętych Umową: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
  4. kategorie osób, których Dane osobowe dotyczą: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Wykonawca będzie przetwarzał Dane osobowe Zamawiającego w zakresie następujących Usług wykonywanych na podstawie Umowy głównej: usługi wdrożenia Oprogramowania …………………...
2. Powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Zamawiającego następuje w celu wykonania Umowy głównej.

**§ 3.**

**Przetwarzanie Danych osobowych Zamawiającego przez Wykonawca**

* 1. Wykonawca będzie przetwarzał Dane Osobowe Zamawiającego wyłącznie w celu, w zakresie i na warunkach określonych w Umowie powierzenia.
  2. Wykonawca będzie przetwarzał Dane osobowe Zamawiającego w zakresie świadczenia Usług wyłącznie w formie elektronicznej w systemie informatycznym.
  3. Strony uzgadniają, że Dane osobowe Zamawiającego będą przetwarzane zgodnie z poleceniami Administratora. Polecenia Administratora dotyczące przetwarzania Danych Osobowych Zamawiającego zawarte są w Umowie głównej oraz w Umowie powierzenia. Po podpisaniu Umowy głównej Zamawiający może kierować do Wykonawca polecenia dotyczące przetwarzania Danych Osobowych Zamawiającego wyłącznie w formie pisemnej lub mailowej na adres wskazany w § 11 ust. 6 Umowy powierzenia. Polecenia przekazane w innej formie nie są wiążące do momentu ich przesłania w uzgodnionej formie. Termin realizacji każdego polecenia powinien być uzgodniony przez Strony. Polecenie, które dotyczy zmiany zakresu lub sposobu świadczenia Usług lub wykonania dodatkowej usługi jest traktowane jak zlecenie Wykonawcy dodatkowej usługi, za wykonanie której Wykonawca może zażądać dodatkowego wynagrodzenia. Takie polecenie może zostać złożone wyłącznie na warunkach określonych w Umowie głównej dla zamawiania dodatkowych usług lub, jeżeli Umowa główna nie reguluje zasad zamawiania dodatkowych usług, poprzez podpisanie przez obie Strony odpowiedniego zamówienia lub aneksu do Umowy głównej i za wynagrodzeniem obliczonym według stawek określonych w Umowie głównej lub, w razie braku takich stawek w Umowie głównej, według aktualnego cennika Wykonawcy. Do polecenia, które dotyczy środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Wykonawcę zastosowanie ma § 6 ust.4.
  4. Wykonawca poinformuje Zamawiającego, jeżeli polecenie Administratora przekazane mu zgodnie z § 3 ust.3, jest, zdaniem Wykonawcy, niezgodne z RODO lub innymi przepisami o ochronie danych osobowych.

**§ 4.**

**Okres przetwarzania**

1. Dane osobowe Zamawiającego będą przetwarzane przez Wykonawcę w okresie wykonywania Usług, z zastrzeżeniem ust. 2 poniżej.
2. O ile Umowa główna nie stanowi inaczej, po zakończeniu współpracy Stron na podstawie Umowy głównej, Wykonawca wyda Zamawiającemu Dane osobowe Zamawiającego, które na dzień przekazania będą znajdowały się w posiadaniu Wykonawcy, zgodnie z warunkami i w terminie określonym w Umowie głównej. Jeżeli Umowa główna nie określa warunków lub terminu wydania Danych osobowych Zamawiającego, wydanie tych danych następuje na podstawie zamówienia za dodatkowym wynagrodzeniem według stawek określonych w Umowie głównej lub, w razie braku takich stawek w Umowie głównej, według aktualnego cennika Wykonawcy.
3. O ile Umowa główna nie stanowi inaczej, Wykonawca usuwa Dane osobowe Zamawiającego oraz ich kopie w terminie 90 dni od dnia rozwiązania lub wygaśnięcia Umowy głównej.
4. Postanowienia § 4 ust. 2 i 3 pozostają w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy powierzenia.

**§ 5.**

**Obowiązki Wykonawcy**

1. Wykonawca zobowiązuje do przestrzegania Umowy powierzenia i właściwych przepisów prawa mających zastosowanie do Przetwarzania Danych osobowych stanowiącego przedmiot Umowy powierzenia, w szczególności zobowiązuje się do przestrzegania obowiązków Podmiotu przetwarzającego wynikających z RODO.
2. Wykonawca zapewnia, by osoby upoważnione przez Wykonawcę do Przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania tajemnicy lub podlegały odpowiedniemu ustawowemu obowiązkowi zachowania tajemnicy.
3. Wykonawca podejmuje środki organizacyjne i techniczne właściwe zgodnie z art. 32 RODO do Przetwarzania Danych osobowych Zamawiającego przez Podmiot przetwarzający w zakresie Usług świadczonych zgodnie z Umową główną. Opis standardowych środków organizacyjnych i technicznych stosowanych przez Wykonawca określa Załącznik „Standardowe środki techniczne i organizacyjne”. Wykonawca jest uprawniony do dowolnego wyboru lub zmiany tych środków organizacyjnych i technicznych, o ile nie spowoduje to naruszenia warunków Umowy głównej. Strony mogą uzgodnić w opisie Usług w Umowie głównej dodatkowe środki organizacyjne i techniczne, które powinien wdrożyć Wykonawca. Zamawiający może zlecić Wykonawcy zmianę lub wdrożenie dodatkowych środków organizacyjnych i technicznych zgodnie z § 6 ust.4.
4. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku wdrożenia przez Administratora odpowiednich środków organizacyjnych i technicznych, o której mowa art. 28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Wykonawca zobowiązany jest do:
   1. wdrożenia w …………………..(Wykonawca) środków organizacyjnych i technicznych zgodnie z § 5 ust.3;
   2. udzielania w miarę możliwości informacji o możliwych do zastosowania innych lub dodatkowych środkach technicznych i organizacyjnych - na zapytanie Zamawiającego złożone na podstawie § 6 ust.1;
5. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku wykonania oceny skutków dla ochrony danych oraz uprzednich konsultacji z organem nadzorczym, o której mowa art.28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje, Wykonawca zobowiązany jest do:
   1. udostępnienia na żądanie Administratora standardowej dokumentacji Wykonawcy zawierającej opis środków technicznych i organizacyjnych stosowanych przez Wykonawcę zgodnie z § 5 ust.3;
   2. udzielania w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stosowanych lub możliwych do zastosowania przez Wykonawcę środków technicznych i organizacyjnych - na zapytanie Zamawiającego złożone na podstawie § 6 ust.1;
   3. udzielania w miarę możliwości dodatkowych informacji związanych z zapytaniem organu nadzorczego w toku uprzednich konsultacji - na zapytanie Zamawiającego złożone na podstawie § 6 ust.1;
6. W zakresie pomocy dla Administratora przy realizacji obowiązku dokonywania zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego oraz zawiadamiania o Naruszeniu ochrony danych osobowych osób, których dane dotyczą, o której mowa art.28 ust. 3 pkt f) RODO, uwzględniając charakter Przetwarzania oraz dostępne mu informacje Wykonawca zobowiązany jest do:
   1. zgłoszenia Zamawiającemu bez zbędnej zwłoki na adres email \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Naruszenia ochrony danych osobowych stwierdzonego przez Wykonawcę w związku z wykonywaniem Umowy powierzenia;
   2. udzielenia Zamawiającemu w miarę możliwości dodatkowych informacji dotyczących stwierdzonego przez Zamawiającego lub zgłoszonego przez Wykonawcę Naruszenia ochrony danych osobowych w zakresie niezbędnym do ustalenia przez Zamawiającego prawdopodobieństwa wystąpienia ryzyka naruszenia praw lub wolności osób, których Dane osobowe są objęte tym naruszeniem, oraz w zakresie niezbędnym do dokonania przez Zamawiającego zgodnie z art. 33 i 34 RODO zgłoszenia Naruszenia ochrony danych osobowych do organu nadzorczego lub zawiadamiania o Naruszeniu ochrony danych osobowych osób, których dane dotyczą - na zapytanie Zamawiającego złożone na podstawie § 6 ust.2. Zamawiający zobowiązuje się nie wykorzystywać, bez uprzedniej pisemnej zgody Wykonawcy, nazwy „…………………….(Wykonawca)” w ewentualnych zawiadomieniach o Naruszeniu ochrony danych osobowych kierowanych do osób, których dane dotyczą.
7. W przypadku stwierdzenia Naruszenia ochrony danych osobowych spowodowanego z winy Wykonawcy lub z winy podwykonawcy Wykonawcy, Wykonawca dokona przeglądu stosowanych środków technicznych i organizacyjnych oraz w razie potrzeby i w miarę możliwości wprowadzi odpowiednie zmiany w celu zapobiegnięcia powtórzeniu się takiego Naruszenia ochrony danych osobowych w przyszłości.
8. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, Wykonawca zobowiązuje się, w miarę możliwości, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne i na żądanie Zamawiającego złożone na podstawie § 6 ust.1, pomagać Administratorowi wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO.
9. W celu uniknięcia wątpliwości, jeżeli Umowa Główna nie stanowi inaczej, wszelkie modyfikacje lub funkcjonalny rozwój oprogramowania, usługi związane z aktualizacją i upgradem do wyższej wersji oprogramowania powinny być przedmiotem odrębnego zamówienia, za którego wykonanie Wykonawca otrzyma dodatkowe wynagrodzenie obliczone według stawek określonych w Umowie głównej lub, w razie braku takich stawek w Umowie głównej, według aktualnego cennika Wykonawcy.

**§ 6.**

**Uprawnienia Zamawiającego**

1. W okresie obowiązywania Umowy głównej Zamawiający jest uprawniony do składania zapytań określonych w § 5 oraz żądania od Wykonawcy udzielenia informacji dotyczących sposobu wykonywania Umowy powierzenia przez Wykonawcę. W tym zakresie Zamawiający może kierować zapytania na adres email wskazany w § 11 ust. 6. Realizacja zapytań Zamawiającego może polegać na odpowiedzi na pojedyncze pytania, na przygotowaniu ustalonych przez Strony raportów lub analiz lub innej ustalonej przez Strony formie odpowiedzi i jest wykonywana w ramach wynagrodzenia za świadczenie Usług, o którym mowa w Umowie głównej w limicie Osobodnia na każdy rok kalendarzowy („Limit roczny”). Realizacja zapytania Zamawiającego powyżej Limitu rocznego upoważnia Wykonawcę do naliczenia wynagrodzenia za dodatkową usługę według stawek określonych w Umowie głównej lub, w razie braku takich stawek w Umowie głównej, według aktualnego cennika Wykonawcy.
2. Zamawiający jest uprawniony do składania zapytań o informacje dotyczące Naruszenia ochrony danych osobowych, o którym mowa w § 5 ust.6 na adres email wskazany w § 11 ust. 6 pkt 2. Realizacja zapytań Zamawiającego może polegać na odpowiedzi na pojedyncze pytania lub mieć inną ustaloną przez Strony formę i jest wykonywana w ramach wynagrodzenia za świadczenie Usług, o którym mowa w Umowie głównej, jeżeli Naruszenie ochrony danych osobowych zostało spowodowane z winy Wykonawcy. W innych przypadkach do zapytań Zamawiającego, o których mowa w § 5 ust.6, stosuje się § 6 ust. 1.
3. Zamawiający jest upoważniony do przeprowadzenia audytu w celu weryfikacji przestrzegania Umowy powierzenia przez Wykonawcę, bezpośrednio lub za pośrednictwem upoważnionego audytora, z zastrzeżeniem następujących warunków:
   1. audytorem Zamawiającego nie może być podmiot prowadzący działalność konkurencyjną wobec Wykonawcy, …………………….(Wykonawca) lub innej spółki z grupy Wykonawca, ani podmiot z nim powiązany lub jego pracownik lub podmiot/osoba z nim współpracująca, bez względu na podstawę zatrudnienia lub współpracy;
   2. audyt może obejmować wysyłanie zapytań, analizę dokumentów, rozmowy z pracownikami/współpracownikami Wykonawcy lub podwykonawców Wykonawcy oraz wizytację lokali Wykonawcy lub podwykonawców Wykonawcy, o ile mają bezpośredni związek w wykonywaniem Umowy powierzenia;
   3. audyt nie może obejmować informacji lub dokumentów dotyczących innych klientów Wykonawcy, ani zmierzać lub skutkować uzyskaniem dostępu Zamawiającego do Danych Osobowych innych niż Dane Osobowe Zamawiającego lub do danych poufnych Wykonawcy lub innych podmiotów;
   4. Wykonawca może uzależnić udział audytora lub wyznaczonego pracownika Zamawiającego w audycie od uprzedniego zawarcia odpowiedniej umowy poufności z Wykonawca lub podwykonawcą Wykonawcy;
   5. w czasie audytu Zamawiający i audytor mają obowiązek przestrzegania wewnętrznych procedur i polityk Wykonawcy lub podwykonawcy Wykonawcy dotyczących bezpieczeństwa i poufności;
   6. audyt nie powinien być przeprowadzany częściej niż raz w roku kalendarzowym i nie powinien trwać dłużej niż 14 dni;
   7. termin audytu powinien być uzgodniony przez Strony, przy czym Zamawiający powinien zgłosić zamiar przeprowadzenia audytu co najmniej 30 dni przed jego proponowanym terminem, wysyłając wiadomość email na adres określony w § 11 ust.6;
   8. Wykonawca zobowiązany jest do aktywnego udziału w audycie i odpowiedniej współpracy z Zamawiającym i audytorem;
   9. każda ze Stron pokrywa własne koszty związane z przeprowadzeniem audytu, przy czym Zamawiający pokrywa każdorazowo wszystkie koszty audytora.
4. Zamawiający może w każdym czasie wnioskować o wdrożenie nowych lub zmianę stosowanych przez Wykonawcę środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w § 5 ust. 3. W przypadku takiego żądania Zamawiającego, o ile jest to zasadne i możliwe do zrealizowania bez zmiany organizacji lub naruszenia ciągłości działania przedsiębiorstwa Wykonawcy lub jego podwykonawcy, Wykonawca przedłoży Zamawiającemu ofertę i Strony ustalą w drodze negocjacji warunki zmiany lub wdrożenia nowych środków technicznych i organizacyjnych.
5. Zamawiający powinien korzystać z uprawnień określonych w niniejszej Umowie powierzenia w taki sposób by nie zakłócić wykonywania Umowy głównej oraz prowadzenia bieżącej działalności przez Wykonawcę i jego podwykonawców.

**§ 7.**

**Oświadczenia i obowiązki Zamawiającego**

1. Zamawiający oświadcza, że jest Administratorem Danych osobowych Zamawiającego i gwarantuje, że są przez niego przetwarzane zgodnie z prawem.
2. Zamawiający oświadcza, że Dane osobowe Zamawiającego zostały zebrane/są zbierane w celu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ i są przetwarzane przez Zamawiającego na podstawie art. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ RODO.
3. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z Załącznikiem „Standardowe środki techniczne   
   i organizacyjne” przed podpisaniem niniejszej Umowy powierzenia i akceptuje go bez zastrzeżeń.
4. Zamawiający oświadcza, że dokonał wyboru Wykonawcy jako usługodawcy, biorąc pod uwagę wiedzę fachową, wiarygodność i zasoby Wykonawcy oraz jego ofertę w zakresie zapewnienia wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych.
5. Zamawiający zobowiązuje do przestrzegania Umowy powierzenia oraz właściwych przepisów prawa mających zastosowanie do Przetwarzania danych osobowych, w szczególności zobowiązuje się do przestrzegania obowiązków Administratora wynikających z RODO.
6. Zamawiający oświadcza, że wyznaczył Inspektora Ochrony Danych: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *[imię i nazwisko oraz dane kontaktowe IOD Zamawiającego*].
7. Zamawiający oświadcza, że wyznaczył przedstawiciela w Unii Europejskiej: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ [*imię i nazwisko lub nazwa przedstawiciela wyznaczonego na podstawie art. 27 RODO*].

**§ 8.**

**Podwykonawcy Wykonawcy**

1. Zamawiający wyraża niniejszym zgodę na dalsze powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Zamawiającego w ramach usług zlecanych przez Wykonawcę następującym podwykonawcom: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
2. Zamawiający wyraża zgodę na dalsze powierzenie Przetwarzania Danych osobowych Zamawiającego w ramach usług zlecanych przez Wykonawcę innym podmiotom po uprzednim powiadomieniu Zamawiającego o takim podwykonawcy z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem poprzez wiadomość e-mail wysłaną na adres wskazany w § 11 ust. 6 i pod warunkiem, że Zamawiający nie zgłosi sprzeciwu wobec takiego podwykonawcy w terminie 7 dni od powiadomienia przez Wykonawcę. Sprzeciw Zamawiającego powinien zostać wysłany drogą mailową na adres wskazany w § 11 ust. 6.
3. Wykonawca zobowiązuje się współpracować z takimi podwykonawcami, którzy zapewniają wdrożenie takich środków technicznych i organizacyjnych, aby Przetwarzanie odpowiadało wymogom RODO.
4. Wykonawca zawrze z każdym podwykonawcą, który będzie przetwarzał Dane osobowe Zamawiającego stosowną umowę, nakładającą na podwykonawcę odpowiednie obowiązki ochrony Danych osobowych.
5. Jeżeli podwykonawca Wykonawcy nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony Danych osobowych Zamawiającego, Wykonawca ponosi wobec Zamawiającego odpowiedzialność za niewypełnienie obowiązków przez podwykonawcę tak jak za własne działania i zaniechania.

**§ 9.**

**Odpowiedzialność Stron Umowy**

1. Zamawiający odpowiada za prawidłowe wykonywanie obowiązków Administratora zgodnie z RODO, innymi właściwymi przepisami ochrony danych osobowych i niniejszą Umową powierzenia.
2. Wykonawca odpowiada za prawidłowe wykonywanie obowiązków Podmiotu przetwarzającego zgodnie z RODO, innymi właściwymi przepisami ochrony danych osobowych i niniejszą Umową powierzenia.
3. Umowa powierzenia stanowi integralną część Umowy głównej i jej naruszenie stanowi naruszenie Umowy głównej. W związku z tym, w zakresie dozwolonym przepisami prawa, odpowiedzialność każdej ze Stron wobec drugiej Strony Umowy powierzenia, z tytułu naruszenia RODO, innych właściwych przepisów ochrony danych osobowych lub Umowy powierzenia podlega ograniczeniu lub wyłączeniu zgodnie z postanowieniami Umowy głównej.
4. Odpowiedzialność Wykonawcy za wykonanie polecenia Administratora, które jest niezgodne z RODO lub innymi przepisami o ochronie danych osobowych oraz w związku z poleceniami Administratora, które nie zostały złożone zgodnie z § 3 ust.3, jest wyłączona.
5. Postanowienia § 9 pozostają w mocy po rozwiązaniu lub wygaśnięciu Umowy powierzenia.

**§ 10.**

**Wyłączna właściwość sądu i wybór prawa właściwego dla Umowy**

1. Strony uzgadniają, że właściwe dla Umowy powierzenia będzie prawo obowiązujące w Polsce, zaś do rozstrzygania sporów właściwy będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Zamawiającego
2. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej Umowie powierzenia zastosowanie będzie miało RODO oraz właściwe przepisy prawa polskiego

**§ 11.**

**Postanowienia końcowe**

1. Umowa powierzenia wchodzi w życie ze skutkiem od dnia wejścia w życie Umowy głównej, stanowi integralną część Umowy głównej i zostaje zawarta na okres wykonywania Umowy głównej.
2. Rozwiązanie lub wygaśniecie Umowy głównej skutkuje odpowiednio rozwiązaniem lub wygaśnięciem Umowy powierzenia bez potrzeby składania dodatkowych oświadczeń. Rozwiązanie Umowy powierzenia przed upływem okresu na jaki została zawarta Umowa główna bez jednoczesnego rozwiązania Umowy głównej jest wyłączone.
3. Naruszenie Umowy powierzenia jest równoznaczne z naruszeniem Umowy głównej, które może skutkować prawem do rozwiązania Umowy głównej zgodnie z postanowieniami Umowy głównej, z tym zastrzeżeniem, że naruszenie Umowy powierzenia może być podstawą do rozwiązania Umowy głównej i Umowy powierzenia wyłącznie po uprzednim bezskutecznym wezwaniu do usunięcia naruszenia w terminie 30 dni od dnia doręczenia drugiej Stronie takiego wezwania w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
4. Przeniesienie praw i obowiązków wynikających z niniejszej Umowy powierzenia jest dopuszczalne wyłącznie w przypadku, gdy następuje przeniesienie praw i obowiązków wynikających z Umowy głównej. W takim wypadku zmiana Strony Umowy powierzenia następuje na takich samych warunkach jakie określa Umowa główna dla zmiany Strony Umowy głównej.
5. Strony uzgadniają, że Przetwarzanie danych osobowych będzie wykonywane wyłącznie na terytorium Unii Europejskiej. Przekazanie przez Wykonawcę Danych osobowych Zamawiającego do państwa trzeciego wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego w formie pisemnej lub dokumentowej, chyba że obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem Przetwarzania Wykonawca informuje Zamawiającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
6. Adresy korespondencyjne Stron:
   1. Zamawiający: \_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
   2. Wykonawca: \_\_\_\_\_\_\_\_, e-mail: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
7. Umowa powierzenia i Umowa główna regulują w sposób całkowity uzgodnione przez Strony warunki Przetwarzania Danych osobowych Zamawiającego przez Wykonawcę w związku z wykonywaniem Usług i uchylają jakiekolwiek wcześniejsze ustalenia Stron dokonane w tym zakresie. W przypadku rozbieżności postanowień Umowy powierzenia i Umowy głównej pierwszeństwo mają postanowienia Umowy powierzenia.
8. Wszelkie zmiany lub uzupełnienia Umowy powierzenia wymagają pod rygorem nieważności zachowania formy pisemnej lub dokumentowej zgodnie z przepisami obowiązującymi w Polsce.
9. Umowa powierzenia została podpisana w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **W imieniu Wykonawcy:** |  | **W imieniu Zamawiającego:** |
|  |  |  |

## **PROJEKTOWANE POSTANOWIENIA UMOWY**

**UMOWA SERWISOWA WARUNKOWA NR** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**DOTYCZĄCA zintegrowanego systemu**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

W dniu \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_w Katowicach pomiędzy:

**Centrum Medyczne Tommed Sp. z o.o. Ośrodek Diagnostyki Sp. k.** z siedzibą w Katowicach (adres: 40-662, Katowice, ul. Fredry 22), wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000810181; NIP: 9542798418; REGON: 381723803; e-mail: sekretariat@tommed.pl; tel.: +48 32 607 21 35, którą reprezentuje:

- Marta Bula – Prokurent,

- Zenobia Hanusik – Prokurent,

zwaną w dalszej części Umowy **ZAMAWIAJĄCYM**

a

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

zwaną w dalszej części Umowy **WYKONAWCĄ,**

zwanymi w dalszej części Umowy łącznie **STRONAMI,** a każda/każde z osobna **STRONĄ**

została zawarta umowa o następującej treści:

W związku z przeprowadzonym postępowaniem o udzielenie zamówienia w trybie zapytania ofertowego nr \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ na udzielenie zamówienia pn.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ w ramach projektu pn. ***Kompleksowa cyfryzacja i wdrożenie rozwiązań e-zdrowia dla poprawy jakości, dostępności i odporności systemu opieki zdrowotnej w podmiotach Grupy Tommed*** współfinansowanego współfinansowanego przez Unię Europejską realizowanego w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 Osi Priorytetowej VIII Fundusze Europejskie na infrastrukturę dla mieszkańca Działanie 08.05 E-zdrowie, w ramach naboru nr FESL.08.05-IZ.01-224/25 oraz wyborem Wykonawcy jako oferty najkorzystniejszej, Strony zawierają Umowę o następującej treści:

zwane w dalszej części umowy łącznie **Stronami** lub indywidualnie **Stroną**

**§1**

**Definicje**

Użyte w Umowie oraz załącznikach, pisane wielką literą, wyrażenia mają następujące znaczenie:

1) **awaria krytyczna** - szczególny rodzaj Nieprawidłowości Oprogramowania, która prowadzi do:

a) czasowego lub trwałego zatrzymania eksploatacji Systemu Informatycznego,

b) wstrzymania wystawienia faktury do rozliczenia z Narodowym Funduszem Zdrowia,

c) utraty danych lub naruszenia ich spójności,

d) wstrzymania zamknięcia bilansu w module Apteki

w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania. Z definicji Awarii krytycznej wyłączone są takie rodzaje Nieprawidłowości, przy wystąpieniu których jest możliwe prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania, jednakże jest to utrudnione;

2) **błąd** - Nieprawidłowości Oprogramowania powstałe po zainstalowaniu Nowego Wydania (Aktualizacji), powodujące problemy z rozliczeniem z Narodowym Funduszem Zdrowia;

3) **czas naprawy** - maksymalny czas dostarczenia rozwiązania usuwającego Nieprawidłowość Oprogramowania (wykonania Naprawy) liczony od momentu dokonania Reakcji Serwisowej przez Wykonawcę (Status zaakceptowane) do momentu wykonania Naprawy (nadania Statusu z odpowiedzią), po którym nie nastąpiło nadanie Statusu ponownie otwarte. W razie nadania przez Użytkownika Statusu ponownie otwarte - Czas naprawy dla danego Zgłoszenia Serwisowego biegnie w dalszym ciągu. Do ostatecznego ustalenia Czasu Naprawy stosuje się zdanie poprzedzające, przy czym w każdym przypadku do Czasu naprawy wlicza się czas czynności naprawczych po stronie Wykonawcy, a nie wlicza się czasu weryfikacji prawidłowości Naprawy po stronie Zamawiającego;

4) **czas reakcji** - czas od chwili utworzenia Zgłoszenia Serwisowego (Status utworzone) do dokonania przez Wykonawcę Reakcji Serwisowej (Status zaakceptowane). Czas Reakcji dla Zgłoszeń Serwisowych niepodlegających Naprawie kończy się z chwilą uzyskania Statusu anulowane lub odrzucone. Nadanie Statusu utworzone – doprecyzowane zawiesza bieg Czasu Reakcji do czasu reakcji Użytkownika w postaci doprecyzowania żądanych szczegółów dotyczących Zgłoszenia Serwisowego;

5) **dokumentacja** - dokumentacja Oprogramowania posiadana przez Zamawiającego, dostarczona w ramach wdrożenia oraz w ramach Nowych Wydań (wersja jaką dysponuję Zamawiający);

6) **doradztwo** - usługi związane z udzielaniem konsultacji, porad i wskazówek dotyczących właściwej eksploatacji Oprogramowania, na warunkach określonych w § 5 Umowy.

7) **dzień roboczy** - każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.

8) **faktura** - odpowiedni i wystawiony zgodnie z obowiązującymi przepisami dokument księgowy, na podstawie którego dokonywana jest zapłata, w szczególności faktura VAT, faktura VAT korygująca;

9) **formularz zgłoszenia serwisowego** - dokument wypełniany przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego, zawierający co najmniej:

a) pełne informacje niezbędne do zidentyfikowania i usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania,

b) informacje umożliwiające kwalifikację Nieprawidłowości Oprogramowania jako Awarii Krytycznej lub Utrudnienia,

c) opis objawów Nieprawidłowości Oprogramowania (zdefiniowanie zakresu Nieprawidłowości Oprogramowania),

d) opis czynności wykonywanych przez Użytkownika do momentu i w momencie wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania;

Powyższe wymagania odnośnie minimalnych informacji podawanych dla Zgłoszenia Serwisowego stosuje się do każdej formy Zgłoszenia Serwisowego. Formularz zgłoszenia serwisowego znajduje się na Stronie WWW;

10) **godziny robocze** - godziny od 7.30 do 15.30 w każdym Dniu Roboczym;

11) **gotowość serwisowa** -postawienie do dyspozycji Zamawiającego specjalistów Wykonawcy do wykonywania Napraw, Reakcji Serwisowych, Serwisu Oprogramowania oraz Innych Usług Informatycznych.

12) **infrastruktura sieciowa** - powiązane funkcjonalnie następujące elementy: komputerowe sieci lokalne, sieci energetyczne zasilające odbiorcze oraz sieć komputerowa rozległa, wraz z odpowiednim oprogramowaniem, w tym oprogramowaniem do zarządzania tymi sieciami;

13) **inne usługi informatyczne** - usługi informatyczne wykonywane na rzecz Zamawiającego obejmujące:

a) instalację Nowych Wydań,

b) analizę i zmiany w konfiguracji Oprogramowania Narzędziowego i Oprogramowania Systemowego,

c) konserwację baz danych,

d) rekonfigurację parametrów Infrastruktury Sieciowej;

14) **miejsce eksploatacji** – zakład leczniczy prowadzony przez Zamawiającego pod nazwą **……………………………..**, dla którego przewidziano wdrożenie i eksploatację Oprogramowania;

15) **miejsce instalacji** – zakład leczniczy prowadzony przez Zamawiającego pod nazwą **……………………………..** w którym zainstalowane jest Oprogramowanie;

16) **naprawa** - czynności prowadzące do usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania lub dostarczenie poprawki Oprogramowania wolnej od zgłoszonej Nieprawidłowości Oprogramowania zapewniającej funkcjonowanie Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją.

17) **nieprawidłowości konfiguracji platformy sprzętowej lub oprogramowania narzędziowego** - ustawienia parametrów Platformy Sprzętowej, Oprogramowania Narzędziowego, Platformy Narzędziowej lub Oprogramowania Systemowego, które prowadzą do Nieprawidłowości Oprogramowania, z zastrzeżeniem, że konfiguracja Platformy Sprzętowej, Oprogramowania Narzędziowego, Platformy Narzędziowej oraz Oprogramowania Systemowego została wykonana lub zaakceptowana przez Wykonawcę.

18) **nieprawidłowości oprogramowania** - nieprawidłowe działanie Oprogramowania, którego źródło leży w Oprogramowaniu i którego skutkiem jest funkcjonowanie Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją.Rodzajami Nieprawidłowości Oprogramowania są: Awaria Krytyczna, Błąd i Utrudnienie. W celu usunięcia ewentualnych wątpliwości związanych z zakresem niniejszej definicji, Strony potwierdzają, iż nie uważa się za Nieprawidłowość Oprogramowania:

a) sposobu prezentacji danych na formularzach i raportach (np. ich ergonomii), o ile jest zachowana czytelność poszczególnych danych,

b) wyglądu i układu elementów formularzy i raportów (np. ich ergonomii), o ile jest zachowana czytelność poszczególnych danych,

c) ergonomii i sposobu korzystania z Oprogramowania, w tym braku możliwości dostępu do elementów Oprogramowania przy pomocy klawiatury (skrótów klawiaturowych);

19) **nowa platforma eksploatacyjna oprogramowania** - zmieniona Platforma Sprzętowa lub Platforma Narzędziowa. Przez zmianę Platformy Sprzętowej należy rozumieć zmianę Oprogramowania Systemowego na inną wersję. Przez zmianę Platformy Narzędziowej należy rozumieć zmianę Oprogramowania Narzędziowego na inną wersję;

20) **nowe wydanie** - kolejna wersja Oprogramowania dostosowana do zmieniających się przepisów prawa;

21) **opieka informatyczna** - usługi przy utrzymaniu eksploatacji Oprogramowania, określone w §3 Umowy obejmujące:

a) śledzenie i analizę problemów merytorycznych i technicznych, które dotyczą Oprogramowania,

b) dostosowywanie Oprogramowania do pracy na nowych platformach eksploatacyjnych oprogramowania.

c) utrzymanie w zgodności z przepisami prawa w dziedzinie, która dotyczy Oprogramowania;

22) **opiekun** – wskazana osoba z personelu Wykonawcy w załączniku nr 2 do kontaktu innego niż wskazane kanały komunikacji

23) **oprogramowanie** - oprogramowanie wdrożone u Zamawiającego zgodnie z wykazem licencji zdefiniowanych w załączniku nr 4 oraz integracji z systemami zewnętrznymi zgodnie z wykazem integracji zdefiniowanych w załącznika nr 5;

24) **oprogramowanie innych producentów** - oprogramowanie zainstalowane na Platformie Sprzętowej używane przez Zamawiającego łącznie z Oprogramowaniem;

25) **oprogramowanie narzędziowe** - system zarządzania bazą danych;

26) **oprogramowanie systemowe** - system operacyjny oraz oprogramowanie komunikacyjne;

27) **platforma narzędziowa** - Sprzęt Komputerowy wraz z Oprogramowaniem Narzędziowym zainstalowany w zakładzie leczniczym prowadzonym przez Zamawiającego pod nazwą **………………………… ,** który przeznaczony jest do eksploatacji Oprogramowania;

28) **platforma sprzętowa** - Sprzęt Komputerowy wraz z Oprogramowaniem Systemowym zainstalowany w zakładzie leczniczym prowadzonym przez Zamawiającego pod nazwą **…………………………**, który przeznaczony jest do eksploatacji Oprogramowania;

30) **protokół uzgodnień** - protokół będący zapisem ustaleń podjętych przez przedstawicieli stron w trakcie realizacji prac, w przypadkach spornych;

31) **reakcja serwisowa** - rozpoczęcie przez Wykonawcę działań zmierzających do usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania zgłoszonych przez Zamawiającego na podstawie skutecznego Zgłoszenia serwisowego - poprzez zmianę statusu Zgłoszenia Serwisowego na Status zaakceptowane.

32) **rozwiązanie zastępcze** - oznacza dostarczone przez Wykonawcę indywidualnie dla każdej Nieprawidłowości Oprogramowania, awaryjne procedury postępowania oraz niezbędne uzupełnienia Oprogramowania w celu wspomagania zapewnienia ciągłości pracy Oprogramowania. Rozwiązanie Zastępcze jest formą Naprawy;

33) **serwis oprogramowania** - Usługi określone w § 4 ust. 1 Umowy;

34) **sprzęt komputerowy** - komputery, terminale i oprzyrządowanie, komputery pełniące rolę serwerów oraz urządzenia dostępu na których pracuje Oprogramowanie;

35) **statusy zgłoszeń serwisowych** - zgłoszenie serwisowe ma następujące statusy:

a) status utworzone – nadawany przez Użytkownika z chwilą wypełnienia przez Użytkownika Formularza Zgłoszenia Serwisowego na Stronie WWW i naciśnięcia przycisku ‘zapisz zgłoszenie’,

b) status utworzone – doprecyzowanie - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku, gdy utworzone Zgłoszenie Serwisowe jest niezrozumiałe lub nie zawiera informacji wskazanych w definicji Formularza Zgłoszenia Serwisowego – w celu doprecyzowania Zgłoszenia Serwisowego,

c) status anulowane - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku prośby Użytkownika o anulowanie Zgłoszenia Serwisowego zgłoszonej np. w komentarzu. Nadanie takiego statusu kończy załatwienie Zgłoszenia Serwisowego, Naprawa nie jest wymagana,

d) status odrzucone - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe nie dotyczy Nieprawidłowości. Nadanie takiego statusu kończy załatwienie Zgłoszenia Serwisowego, Naprawa nie jest wymagana,

e) status zaakceptowane – nadawany przez pracownika serwisu w przypadku, gdy Zgłoszenie Serwisowe jest zrozumiałe i zawiera informacje wskazane w definicji Formularza Zgłoszenia Serwisowego (możliwość korekty typu Nieprawidłowości),

f) status z odpowiedzią - nadawany przez pracownika serwisu po wykonaniu Naprawy (np. poprzez wgranie poprawki). Jest to status równoznaczny z wykonaniem Naprawy. Z chwilą uzyskania tego statusu przez Zgłoszenie Serwisowe Użytkownik dokonuje weryfikacji prawidłowości dokonania Naprawy danego Zgłoszenia Serwisowego. Termin na weryfikację prawidłowości dokonania Naprawy danego Zgłoszenia Serwisowego wynosi 14 dni od otrzymania przez dane Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią,

g) status ponownie otwarte – nadawany przez Użytkownika wyłącznie w ciągu 14 dni od otrzymania przez dane Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią w przypadku stwierdzenia, że Zgłoszenie Serwisowe nie zostało obsłużone (nie dokonano Naprawy), wówczas następuje otwarcie obsługiwanego Zgłoszenia Serwisowego,

h) status zamknięte – nadawany przez Użytkownika po pozytywnej weryfikacji prawidłowości dokonania Naprawy danego Zgłoszenia Serwisowego lub przez pracownika serwisu po upływie 14 dni od otrzymania przez Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią w razie braku nadania przez Użytkownika Statusu ponownie otwarte. Jest to status równoznaczny z wykonaniem Naprawy. Zamknięcie jest nieodwracalne – brak możliwości ponownego otwarcia. Niezależnie od odznaczenia w systemie zgłoszeniowym Statusu zamknięte przyjmuje się, iż Zgłoszenia Serwisowe uzyskuje taki statusu z chwilą upływu 14 dni od otrzymania przez dane Zgłoszenie Serwisowe statusu „z odpowiedzią” w razie braku nadania przez Użytkownika statusu ponownie otwarte;

36) **system informatyczny** - Oprogramowanie zainstalowane na Platformie Sprzętowej, stanowiące funkcjonalną całość, spełniającą wymagania wskazane przepisami obowiązującego prawa oraz określone umową wymagania funkcjonalne, eksploatacyjne, wydajnościowe i w zakresie bezpieczeństwa, a także działającą zgodnie z dostarczoną Dokumentacją;

37) **strona www -** udostępniony pod adresem … Formularz Zgłoszenia Serwisowego umożliwiający dokonanie Zgłoszenia Serwisowego;

38) **środowisko systemowe** - powiązane funkcjonalne elementy: Sprzętu Komputerowego i Oprogramowania Systemowego;

39) **środowisko eksploatacyjne** - powiązane funkcjonalnie elementy: Środowiska Systemowego i Oprogramowania Narzędziowego;

40) **umowa** -niniejsza umowa;

41) **utrudnienie** - rodzaj Nieprawidłowości Oprogramowania, inny niż Awaria krytyczna, która prowadzi do zakłócenia wykonywania funkcji Systemu Informatycznego lub ograniczenia jego działania;

42) **użytkownik** - osoba po stronie Zamawiającego, która wykonuje przy użyciu Oprogramowania czynności związane z pracą operacyjną Zamawiającego;

43) **zgłoszenie serwisowe** - informacja przekazana Wykonawcy przez upoważnionego Użytkownika w oparciu o Formularz Zgłoszenia Serwisowego o Nieprawidłowości Oprogramowania. Przez skuteczne Zgłoszenie Serwisowe rozumie się Zgłoszenie Serwisowe zawierające informacje wskazane w definicji Formularza Zgłoszenia Serwisowego, w stosunku do którego nie dokonano nadania Statusu utworzone-doprecyzowanie. Rodzajem Zgłoszenia Serwisowego jest Zgłoszenie Serwisowe w kategorii doradztwo – zawierające SUP jak również Zgłoszenie Serwisowe w kategorii modyfikacja oprogramowania – zawierające CR w polu Typ na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego;

44) **zdalny dostęp** - umożliwienie przez Zamawiającego dokonania Napraw do środowiska produkcyjnego poprzez zestawienia połączenia VPN przez sieć Internet. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do interfejsów do aplikacji zintegrowanych z Oprogramowaniem. Dokonywanie Napraw Oprogramowania poprzez Zdalny Dostęp odbywać się będzie w zgodności z zasadami i na warunkach określonych procedurami obowiązującymi u Zamawiającego i dostarczonymi Wykonawcy w formie pisemnej. Brak Zdalnego Dostępu zwalnia Wykonawcę z obowiązku dotrzymania określonych Umową terminów Czasów Reakcji i Naprawy.

**§ 2**

**Przedmiot Umowy**

Wykonawca przy współdziałaniu Zamawiającego, na warunkach określonych w Umowie zobowiązuje się: do świadczenia usług określonych w §3 Umowy w okresie od ………… do ………….. (Okres obowiązywania Umowy).]

**§ 3**

**Zakres Usług**

1. W celu zapewnienia utrzymania eksploatacji oraz prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania, Wykonawca zobowiązuje się do Gotowości Serwisowej wykonywania usług w następującym zakresie:
2. sprawowania Opieki Informatycznej,
3. Serwisu Oprogramowania – na warunkach określonych w §4 Umowy,
4. Doradztwa – na warunkach określonych w § 6 Umowy,
5. Modyfikacji i aktualizacji Oprogramowania – na warunkach określonych w § 7 Umowy.
6. Do zakresu Opieki Informatycznej należą w szczególności:
7. Wsparcie w realizacji aktualizacji Oprogramowania innych producentów (oprogramowanie systemowe, wirtualizacje, motor bazy danych, oprogramowanie do tworzenia kopii zapasowych) wykorzystywanego na potrzeby funkcjonowania Oprogramowania (w ramach posiadanych przez Zamawiającego uprawnień, wynikających z posiadanej licencji).
8. wsparcie lokalnych administratorów w zakresie niezbędnej rekonfiguracji Oprogramowanie innych producentów i platformy narzędziowej (w tym odnawiania licencji) wykorzystywanych na potrzeby funkcjonowania Oprogramowania (realizacja, w przypadku problemów lokalnych administratorów)
9. wsparcie lokalnych administratorów w zakresie rozwiązywania problemów z Oprogramowaniem innych producentów i platformą narzędziową wykorzystywanych na potrzeby funkcjonowania Oprogramowania (realizacja w przypadku problemów lokalnych administratorów)
10. wsparcie w przypadku konieczności awaryjnego odtwarzania środowiska i/lub danych
11. realizacja z instruktażem dla lokalnych administratorów w zakresie okresowego (raz na rok) testowego odtwarzania środowiska
12. Doradztwo oraz Reakcje Serwisowe i Naprawy prowadzone będą w Godzinach Roboczych.
13. Z zakresu przedmiotu usług wyłącza się:
14. administrowanie Oprogramowaniem;
15. wprowadzanie, przydzielanie i zarządzanie prawami dostępu Użytkownikom;
16. konserwację Oprogramowania w następującym zakresie;
17. wczesne testowanie poprawności pracy Oprogramowania w miejscy instalacji,
18. robienie kopii zapasowych (kopii bezpieczeństwa),
19. wymiana kaset (streamerowych),
20. nadzór pracy Użytkowników,
21. nadzór nad przyrostami pojemności bazy danych,
22. prognozowanie koniecznej modernizacji Sprzętu Komputerowego,
23. wczesne powiadamianie o pojawieniu się błędów programistycznych;
24. szkolenie Użytkowników;
25. podłączanie Użytkowników oraz instalowanie Oprogramowania na Sprzęcie Komputerowym
26. kontrolę poprawności pracy Oprogramowania oraz raportowanie poprawności jego pracy.

**§ 4**

**Serwis oprogramowania**

1. Na Serwis Oprogramowania składają się usługi, w zakres których wchodzi:
2. diagnoza Nieprawidłowości Oprogramowania;
3. usuwanie Nieprawidłowości Oprogramowania;
4. usuwanie skutków Nieprawidłowości Oprogramowania;
5. usuwanie niespójności baz danych będących wynikiem Nieprawidłowości Oprogramowania;
6. wskazywaniem rozwiązań zastępczych na czas usuwania Nieprawidłowości Oprogramowania.
7. Umożliwienie udziału raz na kwartał w szkoleniu online dla administratorów oprogramowania.
8. Warunki świadczenia Serwisu Oprogramowania:
9. Zamawiający zapewni Wykonawcy możliwość Zdalnego dostępu do Systemu Informatycznego w Okresie obowiązywania Umowy.
10. Serwis Oprogramowania może być prowadzony za pomocą Zdalnego Dostępu wyłącznie po uzyskaniu przez Wykonawcę zgody Zamawiającego według wzoru z załącznika numer 3.
11. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy dokonania Reakcji Serwisowej i Naprawy, a w szczególności:
12. zapewnić przedstawicielom wykonawcy dostęp do Systemu Informatycznego i Oprogramowania,
13. umożliwić wejście przedstawicielom wykonawcy do pomieszczeń w Miejscach Instalacji i Miejscach Eksploatacji Systemu Informatycznego i Oprogramowania,
14. zapewnić przedstawicielom wykonawcy odpowiednie warunki w trakcie świadczenia Serwisu Oprogramowania, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów BHP.
15. Odmowa zapewnienia dostępu do Systemu Informatycznego winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
16. Jeśli nie jest możliwe świadczenie Serwisu Oprogramowania przez Zdalny Dostęp, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do świadczenia Serwisu Oprogramowania bezpośrednio w Miejscu Instalacji lub w Miejscu Eksploatacji.
17. Wykonawca podejmie czynności Naprawy na podstawie Zgłoszenia Serwisowego o Statusie zaakceptowane.
18. Wykonawca gwarantuje następujące Czasy Reakcji i Naprawy:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Czas Reakcji | Czas Naprawy |
| Awaria Krytyczna | 4 Godziny – Zdalny Dostęp | 1 Dzień – Zdalny Dostęp |
| Awaria Krytyczna | 4 Godziny robocze – Zdalny Dostęp | 1 Dzień roboczy – Zdalny Dostęp |
| Błąd | 1 Dzień Roboczy – Zdalny Dostęp | 5 Dni Roboczych – Zdalny Dostęp |
| Utrudnienie | 2 Dni Robocze – Zdalny Dostęp | 20 Dni Roboczych – Zdalny Dostęp |

1. Czas Naprawy Awarii Krytycznej, Błędu lub Utrudnienia ulega automatycznemu wydłużeniu o czas przetwarzania danych, jeżeli czas ten przekracza 8 (osiem) godzin (np. archiwizacja lub kopiowanie baz danych).
2. W przypadku, gdy zgłoszenia Błędu lub Utrudnienia dokonano:
3. w godzinach pomiędzy 15.30 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
4. godzinach pomiędzy 0.00 a 7.30 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 7.30 danego dnia roboczego;
5. w godzinach pomiędzy 7.30 a 15.30 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godzinie zgłoszenia w dniu jego zgłoszenia;
6. w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 7:30 najbliższego dnia roboczego.
7. Obsługa zgłoszenia Awaria Krytyczna realizowana jest w trybie 24/7/365.
8. Wykonawca zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych Nieprawidłowości Oprogramowania w drodze Nowych Wydań.
9. Wykonawca zastrzega sobie prawo do zamknięcia Zgłoszenia Serwisowego na Stronie www po upływie 14 dni kalendarzowych od udostępnienia usunięcia Awarii Krytycznej, Błędu lub Utrudnienia. Zgłoszenia objęte tą czynnością otrzymują Status Zamknięte.

**§ 5**

**Tryb realizacji Serwisu Oprogramowania**

1. Tryb postępowania w przypadku wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania:
2. W razie wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania upoważniony Użytkownik powiadomi o tym fakcie Wykonawcę w drodze Zgłoszenia Serwisowego poprzez wypełnienie i przekazanie Formularza Zgłoszenia Serwisowego w sposób określony w definicji Formularza Zgłoszenia Serwisowego (Status utworzone);
3. Wypełnienie i przekazanie Formularza Zgłoszenia Serwisowego, odbywa się poprzez Stronę WWW;
4. W szczególnie uzasadnionych przypadkach oraz w przypadku braku Zdalnego Dostępu lub niedostępności Strony WWW Zamawiający może dokonać Zgłoszenia Serwisowego w innej formie: poprzez wysłanie wypełnionego Formularza Zgłoszenia Serwisowego, którego wzór stanowi załącznik numer 1 do Umowy za pomocą poczty elektronicznej, telefaksu lub pisemnie (dane kontaktowe w załączniku numer 2 do Umowy) a w przypadku zgłoszenia Awarii Krytycznej poprzez kontakt z Telefon serwisowy 24h. Wymagania odnośnie wypełnienia minimalnego zakresu danych dla Formularza Zgłoszenia Serwisowego stosuje się dla każdej formy Zgłoszenia Serwisowego;
5. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w inny sposób niż określony w pkt 1,2 lub 3 powyżej nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Wykonawcy do podjęcia Reakcji Serwisowej;
6. W przypadku niespełniania wymagań dla skutecznego Zgłoszenia Serwisowego lub braku wystarczających informacji do podjęcia Reakcji Serwisowej Wykonawca zwraca się do upoważnionego Użytkownika dokonującego Zgłoszenia Serwisowego o podanie niezbędnych informacji umożliwiających podjęcie czynności zmierzających do Naprawy (Status utworzone – doprecyzowanie).
7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za brak Reakcji Serwisowej i Naprawy spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w § 5 ust. 1
8. Wykonawca nie świadczy Serwisu Oprogramowania w zakresie oprogramowania innych producentów. W przypadku gdy Nieprawidłowość Oprogramowania wynika z Nieprawidłowości Konfiguracji Sprzętowej lub Oprogramowania Narzędziowego, Wykonawca ma prawo żądać odrębnego wynagrodzenia za czynności Reakcji Serwisowej i Naprawy, przy czym czynności te mogą być podjęte po podpisaniu Protokołu Uzgodnień.

**§6**

**Doradztwo**

1. Przez usługi Doradztwa strony rozumieją współdziałanie Wykonawcy z Zamawiającym w pracach związanych z analizą problemów merytorycznych, technicznych i organizacyjnych, które dotyczą Oprogramowania oraz wskazywanie rozwiązań niezbędnych dla obsługi tych problemów.
2. Wykonawca w ramach Umowy zobowiązuje się do prowadzenia Doradztwa w liczbie maksymalnie **4** godzin miesięcznie rozlicznych za każde rozpoczęte 5 minut, w tym do udzielania porad i wskazówek w zakresie:
3. Tworzenia nowych raportów,
4. optymalnego wykorzystania oraz dostosowania produktu do potrzeb Klienta oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów produktu. Konsultacje obejmują wszystkie moduły i funkcje wdrożone u Zamawiającego,
5. przygotowania danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej
6. przepisów Zamawiającego w celu zwiększenia stopnia wykorzystania Oprogramowania.
7. standardowych prac serwisowych (przygotowanie raportów, konsultacje zdalne)
8. rozliczeń z Narodowym Funduszem Zdrowia
9. Oprogramowania Systemowego, Oprogramowania Narzędziowego
10. instalowania przez Zamawiającego Nowych Wydań,
11. optymalnej konfiguracji Oprogramowania Narzędziowego w zakresie wymaganym przez Oprogramowanie,
12. przeprowadzenia procesów archiwizacji danych,
13. zmian polegających na wprowadzeniu Nowej Platformy Eksploatacyjnej Oprogramowania,
14. opiniowania przydatności i możliwości wykorzystania nowych rozwiązań technologicznych;
15. Doradztwo Wykonawca prowadzić będzie telefonicznie w Godzinach Roboczych.
16. Strony wyrażają zgodę na nagrywanie - dla celów dowodowych – rozmów telefonicznych realizowanych w ramach usługi, o czym każda ze Stron zobowiązuje się poinformować osoby, z pomocą których wykonuje Umowę.
17. Doradztwo może być również prowadzone za pośrednictwem Strony www w formie opracowań korespondencji do Zgłoszeń Serwisowych, o ile zapytanie Zamawiającego będzie posiadać formę Zgłoszenia Serwisowego z kategorią SUP w polu: Typ na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego.
18. W przypadku wykorzystania dostępnych godzin Doradztwa każda następna rozpoczęta Roboczogodzina jest płatna w wysokości 175,00 zł netto.
19. Po wykorzystaniu dostępnych godzin Doradztwa a przed rozpoczęciem kolejnych prac Wykonawca kontaktuje się z Zamawiającym celem uzyskania zgody na realizację prac w ramach płatnych godzin Doradztwa.

**§7**

**Modyfikacja i aktualizacja Oprogramowania**

1. Wykonawca zobowiązuje się w do:
2. informowania Zamawiającego o Nowych Wydaniach, poprzez:
3. przesłanie wiadomości za pośrednictwem poczty elektronicznej lub
4. zmianę statusu zgłoszenia, jeżeli Nowe Wydanie jest poprawką zgłoszonej Nieprawidłowości lub
5. przesłanie wiadomości na adres: …@wykonawca.pl.
6. dostarczania Nowych Wydań wraz z aktualną Dokumentacją.
7. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za skutki niezgodnej z Dokumentacją instalacji przez Zamawiającego Nowych Wydań, w tym również za utratę danych.
8. Dodatkowe Usługi instalacyjne, konfiguracyjne, parametryzacje, migracja danych i Inne Usługi Informatyczne związane z instalacją, mogą być realizowane przez Wykonawca na podstawie odrębnej umowy.
9. W przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz przepisów Narodowego Funduszu Zdrowia niosących konieczność wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu, Wykonawca zobowiązuje się uwzględnić te zmiany i wykonać związane z tym niezbędne czynności, mające na celu dostosowanie Oprogramowania do zmienionych i obowiązujących przepisów prawnych, w szczególności przepisów NFZ, najpóźniej w dniu wejścia w życie tych zmian, chyba że ze względu na obszerność tych zmian, Wykonawca nie będzie w stanie ich uwzględnić w tym terminie - wówczas strony wspólnie pisemnie uzgodnią inny termin wprowadzenia tych zmian.
10. Wykonawca w ramach realizacji Umowy zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym w zakresie prac prowadzonych nad rozwojem Oprogramowania w zakresie:
11. planowania rozwoju Oprogramowania;
12. technicznych aspektów rozwiązań wprowadzanych w Nowych Wydaniach;
13. zasięgania opinii o sposobie komunikacji z Użytkownikiem w Oprogramowaniu;
14. optymalizowania algorytmów przetwarzania danych;
15. uwzględniania w planach rozwoju Oprogramowania uwag Zamawiającego w zakresie modyfikacji istniejących funkcji Oprogramowania;
16. analizy i zmian w konfiguracji systemu zarządzania bazą danych,
17. Wykonawca przekazywać będzie nieodpłatnie Zamawiającemu Nowe Wydania.
18. Wykonawcadołoży wszelkich starań do przeprowadzenia testów wewnętrznych Oprogramowania, przed udostępnieniem Nowych Wydań Zamawiającemu.
19. Zamawiający samodzielnie i w odpowiednim dla niego terminie będzie instalował Nowe Wydania.
20. Wykonawca zawiadomi Zamawiającego o każdym Nowym Wydaniu oprogramowania i zainstaluje je po uprzednim uzyskaniu zgody. Aktualizacje będą wykonywane w godzinach 6:00 - 7:00 w dni robocze.
21. Powstające po podpisaniu Umowy potrzeby w zakresie wykonania odpłatnych modyfikacji lub rozbudowy Oprogramowania będą przedstawiane wykonawcy przez osoby upoważnione na piśmie do tych czynności przez Zamawiającego. Koszt jednego roboczodnia (MD) to 1 900,00 zł netto, 2 337,00 zł brutto).
22. Modyfikacja oprogramowania prowadzona jest za pośrednictwem Strony www w formie opracowań korespondencji do Zgłoszeń Serwisowych, o ile zapytanie Zamawiającego będzie posiadać formę Zgłoszenia Serwisowego z kategorią CR w polu: Typ na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego.
23. Modyfikacja oprogramowania zostanie przenalizowana i wyceniona w ciągu 14 dni od zgłoszenia.
24. W ciągu 14 dni od daty podpisania Umowy, Wykonawca przedstawi listę osób upoważnionych do czynności związanych z realizacją Umowy albo umieści nazwiska, nr telefonów adresy e-mail tych osób w Załączniku nr 2.

**§8**

**Obowiązki Zamawiającego**

1. Zamawiający zobowiązany jest do eksploatacji Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją.
2. Jeżeli skutkiem eksploatacji Oprogramowania niezgodnej z Dokumentacją jest zniszczenie lub uszkodzenie Oprogramowania lub danych wówczas Wykonawca przywróci sprawność Oprogramowania i podejmie próbę odzyskania danych na podstawie odrębnego zlecenia Zamawiającego i za dodatkowym wynagrodzeniem.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie lub uszkodzenie Oprogramowania oraz z innych tytułów w przypadku, gdy są one skutkiem eksploatacji Oprogramowania niezgodnej z Dokumentacją.
4. Zamawiający przedstawi na piśmie listę osób, które ze strony Zamawiającego będą kontaktowały się w sprawach dotyczących Umowy.

**§9**

**Wynagrodzenie**

1. Za wykonywanie przez Wykonawcę usług określonych w Umowie, Zamawiający zapłaci za cały okres obowiązywania niniejszej umowy łączne wynagrodzenie netto w wysokości ………… zł (słownie: ……………….. złotych 0/100).
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie płacone przez Zamawiającego w wysokości netto …………. PLN (słownie: ………………. złotych 0/100) płatne miesięcznie na podstawie faktury VAT wystawionej na koniec każdego miesiąca, przy czym w sytuacji, gdy usługi będą realizowane przez niepełny miesiąc, wynagrodzenie z tytułu ich świadczenia naliczone zostanie proporcjonalnie i zostanie udokumentowane fakturą na koniec danego miesiąca.
3. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie powiększone każdorazowo o podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
4. Płatności dokonywane będą przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na Fakturze. Termin zapłaty wynosi 30 dni od daty wystawienia Faktury Zamawiającemu.
5. Za termin dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Wykonawcy.
6. Zamawiający wyraża zgodę na otrzymanie Faktur drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.
7. Wykonawca może wstrzymać wykonywanie usług określonych w Umowie w przypadku 30 dniowego opóźnienia w dokonaniu płatności. Odpowiedzialność Wykonawcy z tego tytułu jest wyłączona.
8. W przypadku 60 dniowego opóźnienia w dokonaniu płatności przez Zamawiającego, Wykonawca nie gwarantuje dotrzymania czasów Reakcji i Naprawy, zgodnie z zapisami § 4 ust. 6 Umowy. Odpowiedzialność Wykonawcy z tego tytułu jest wyłączona.
9. Wysokość wynagrodzenia będzie podlegała waloryzacji raz do roku w oparciu o średnioroczny wskaźnik wzrostu cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem w poprzednim roku kalendarzowym, ogłaszany w Monitorze Polskim przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego. Waloryzacja będzie następowała automatycznie, bez konieczności dokonywania zmiany Umowy i bez konieczności wypowiadania dotychczasowej wysokości wynagrodzenia. Wynagrodzenie w zwaloryzowanej wysokości będzie należne począwszy od miesiąca stycznia (tj. już od miesiąca ogłoszenia wskaźnika, o którym mowa powyżej). Wynagrodzenie nie podlega waloryzacji w przypadku deflacji. Pierwsza waloryzacja nastąpi w: 2026 roku.

**§10**

**Zasady odpowiedzialności**

1. Żadna ze Stron nie będzie ponosiła odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania jakiegokolwiek zobowiązania wynikającego z Umowy, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane będzie przyczynami niezależnymi od Strony, zwłaszcza takimi jak:
2. siła wyższa, określona w §11 Umowy.
3. niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez drugą Stronę zobowiązań określonych w Umowie.
4. Całkowita odpowiedzialność Wykonawcy z wszelkich tytułów wynikających z Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa będzie ograniczona do wysokości 50% wynagrodzenia o którym mowa w § 9 ust. 1 Umowy. Ograniczenie to nie dotyczy szkody powstałej z winy umyślnej.

**§11**

**Siła wyższa**

1. Dla potrzeb Umowy siła wyższa oznacza wydarzenia nieprzewidywalne oraz wydarzenia znajdujące się poza kontrolą Stron uniemożliwiające wykonywanie Umowy przez Strony, w szczególności wojny, rewolucje, powodzie, epidemie, pandemie, strajki generalne, lokauty, pożary, wybuchy, trzęsienia ziemi, negatywne warunki pogodowe. Zawarcie umowy w okresie trwania siły wyższej (w szczególności pandemii COVID-19) nie wyłącza możliwości powoływania się na działanie siły wyższej.
2. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać wykazane przez Stronę, która się na nie powołuje.
3. W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej, która będzie uniemożliwiać terminowe wykonanie Umowy, Strony uzgodnią na Protokole Uzgodnień zakres działań jakie będą podjęte w okresie działania zjawiska siły wyższej, a po jej ustąpieniu, określą na piśmie nowe terminy realizacji obowiązków wynikających z Umowy.
4. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających lub utrudniających wykonanie umowy leżących po jednej lub drugiej stronie, w tym organizacyjnych Strony uzgodnią stosowne zmiany Umowy, które w szczególności mogą polegać na zmianie terminów wykonania zamówienia lub jego części, wprowadzenia ewentualnych uprawnień do odstąpienia od umowy w takim zakresie, w jakim nie może być realizowana, możliwości zwiększenia wynagrodzenia wykonawcy, z tytułu powstałych utrudnień i konieczności pozostawania w gotowości do świadczenia części usług w terminie późniejszym, zmiany sposobu wykonania zamówienia.

**§12**

**Poufność**

1. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy wszelkie informacje poufne lub tajemnice przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 1993r, Nr 47, poz.211), poznane w wyniku wzajemnej współpracy.
2. Odpowiedzialność Stron za dochowanie tajemnicy obejmuje także zachowania ich pracowników i podwykonawców.
3. Informacje poufne mogą zostać ujawnione:
4. tym członkom kierownictwa, pracownikom, podwykonawcom, przedstawicielom lub profesjonalnym doradcom Strony otrzymującej, którzy mają uzasadnioną potrzebę zapoznania się i wykorzystania informacji poufnych w celu realizacji Umowy lub w związku z nią;
5. osobom, w przypadku których Strony uzgodniły na piśmie możliwość otrzymywania przez te osoby informacji poufnych, w zakresie uzgodnionym przez Strony.
6. W razie uzyskania informacji lub powzięcia uzasadnionych podejrzeń przez Stronę otrzymującą, że nastąpiło ujawnienie informacji poufnych w sposób inny niż ustalony postanowieniami Umowy, Strona otrzymująca zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania Strony ujawniającej o tym fakcie oraz do podjęcia wszelkich pozostających w granicach możliwości działań oraz pełnej współpracy ze Stroną ujawniającą na rzecz ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.
7. Strona otrzymująca może ujawnić informacje poufne w wymaganym zakresie, o ile obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów prawa, lub żądania organu państwowego albo samorządowego posiadającego prawo do wnioskowania o ujawnienie takich informacji; wymagań sądu powszechnego, sądu arbitrażowego albo sądu administracyjnego w ramach toczącego się postępowania.
8. Powyższe zobowiązanie do zachowania poufności nie ma zastosowania do informacji, które:
9. są lub staną się powszechnie dostępne w sposób inny niż poprzez naruszenie zobowiązania do zachowania poufności przez którąkolwiek ze Stron;
10. ujawniono na podstawie wcześniejszego porozumienia ze Stroną ujawniającą;
11. zostały opracowane w sposób niezależny, bez dostępu do lub korzystania z informacji poufnych ujawnionych przez drugą Stronę.
12. Zobowiązania Stron wynikające z powyższych przepisów będą wiążące również po upływie okresu obowiązywania, rozwiązaniu lub wygaśnięcia niniejszej Umowy.

**§13**

**Dane osobowe**

1. Strony oświadczają, że są administratorami danych osobowych swoich pracowników/współpracowników odpowiedzialnych za realizację umowy, osób upoważnionych do wystawiania/księgowania faktur. W związku z zwarciem niniejszej umowy strony jako administratorzy danych osobowych udostępniają dane osobowe pracowników/współpracowników tj. w szczególności imię, nazwisko, e-mail, telefon drugiemu podmiotowi.
2. Strona umowy odbierająca dane, o których mowa w ust. 1 zobowiązana jest do spełnienia obowiązku informacyjnego o którym mowa w art. 14 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str.1 z późn. zm.), zwanym RODO.
3. Strony oświadczają, że dane przetwarzane będą wyłącznie na potrzeby realizacji niniejszej umowy, w tym realizacji przez Wykonawcę Usługi oraz chronione będą przed dostępem osób nieupoważnionych, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności RODO.
4. Ponadto strony ustalają, co następuje:
5. Dane osobowe osób odpowiedzialnych za realizację umowy, osób upoważnionych do wystawiania/księgowania faktur, udostępnione będą drugiej stronie, która stanie się Administratorem danych i będą przetwarzana przez nią wyłącznie w celu realizacji umowy (podstawę prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora danych wynikający z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
6. Dane osobowe mogą być przetwarzane także do celu dochodzenia, ustalenia lub obrony przez roszczeniami związanymi z realizacją przedmiotowej umowy (podstawa przetwarzania - art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych) oraz w celu realizacji zobowiązań publicznoprawnych wynikających z przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO) w związku z przepisami ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług oraz aktami wykonawczymi do tych ustaw);
7. Każda ze Stron oświadcza, że osoby wymienione powyżej w pkt 1 zostaną zaznajomione z niniejszą klauzulą informacyjną, a także zobowiązuje się poinformować te osoby o zakresie udostępnianych danych osobowych;
8. Każda z osób, o których mowa w pkt 1 posiada prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych, (gdy przetwarzanie następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO, związku z realizowaniem interesu Administratora danych), a także prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, że Administrator Danych naruszył przepisy o ochronie danych osobowych;
9. Dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, ani profilowaniu. Dane osobowe mogą być przekazywane upoważnionym pracownikom, współpracownikom, podmiotom współpracującym, w tym podmiotom z grupy, jak również uprawnionym organom władzy państwowej w przypadkach wynikających z odpowiednich przepisów prawa;
10. Każda ze stron oświadcza, że pozyskane przez nią dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji i rozliczenia niniejszej umowy, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Po tym okresie dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane. Dane osobowe zostaną również usunięte jeżeli zgłoszony zostanie skuteczny sprzeciw, w przypadku gdy przetwarzanie odbywa się w oparciu o art. 6 ust. 1 lit f) RODO.
11. Na podstawie art. 28 ust. 3 RODO Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych (w tym m.in. danych dotyczących zdrowia), których jest Administratorem (dalej „Dane osobowe”). Przetwarzanie Danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego będzie odbywało się na podstawie dodatkowo zawartej Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór stanowi załącznik numer 4 do niniejszej Umowy.

**§14**

**Odstąpienie od umowy**

1. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy w następujących okolicznościach:
2. W przypadku zwłoki przez Wykonawcę w rozpoczęciu realizacji usługi trwającym ponad 10 dni roboczych.
3. W przypadku przekroczenia przez Wykonawcę Czasu Reakcji lub Czasu Naprawy określonych w umowie.
4. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 5 dni od dnia powzięcia wiadomości o przyczynach odstąpienia o których mowa w ust. 1. Odstąpienie od Umowy nie może nastąpić, jeśli w momencie składania oświadczenia o odstąpieniu nie istnieje stan faktyczny, który był podstawą odstąpienia.
5. W przypadkach odstąpienia od umowy , Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy do dnia jej rozwiązania.
6. Oświadczenie o odstąpienie od umowy może zostać złożone w formie pisemnej lub elektronicznej na wskazany w umowie adres e-mail Wykonawcy.

**§15**

**Postanowienia końcowe**

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony od ………….. do ………….. r.
2. Wykonawca może powierzyć wykonywanie części przedmiotu Umowy podwykonawcom. W takim przypadku jest on odpowiedzialny wobec Zamawiającego za ich działania lub zaniechania jak za swoje własne.
3. Powierzenie wykonania części umowy podwykonawcom wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem trzy miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
5. Dopuszcza się także rozwiązanie Umowy na mocy porozumienia Stron z uwagi na występującą pandemię COVID-19, w tym w związku z wprowadzeniem obostrzeń i poleceń administracji rządowej, które uniemożliwiają lub ograniczają możliwość realizacji Umowy.
6. W każdym przypadku Wykonawca ma prawo do wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy do dnia jej rozwiązania.
7. Strony zobowiązują się wszelkie ewentualne spory dotyczące Umowy uzgadniać polubownie. Jeżeli rozwiązanie polubowne nie będzie możliwe, spór zostanie rozstrzygnięty przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
9. Wszelkie ustalenia związane z niniejszą umową bądź jej zmiany Strony będą przyjmowały w formie pisemnej.
10. Wykonawca (nie)/posiada status dużego przedsiębiorcy tzn. jest przedsiębiorcą innym niż mikro, mały lub średni przedsiębiorca w rozumieniu załącznika nr I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu ( Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26 czerwca 2014r.)
11. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
12. Integralną część Umowy stanowią załączniki:
13. załącznik nr 1 – wzór Formularza Zgłoszenia Serwisowego;
14. załącznik nr 2 – Adresy, numery faksów do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych a także pozostałe informacje kontaktowe;
15. załącznik nr 3 - Formularz zgody na dostęp do Infrastruktury Sieciowej;
16. załącznik nr 4 - Wykaz licencji dla Oprogramowania objętego umową;
17. załącznik nr 5 – Wykaz integracji dla Oprogramowania objętego umową;
18. załącznik nr 6 – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**Zamawiający Wykonawca**

**Załącznik nr 1 – Wzór Formularza Zgłoszenia Serwisowego**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Miejscowość |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Data i godzina zgłoszenia |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Nazwa klienta |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Imię i nazwisko  osoby zgłaszającej  zgłaszającej |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Telefon kontaktowy |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Nazwa, typ sprzętu  (Nazwa programu) |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Numer seryjny urządzenia  (Numer wersji programu) |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Objawy  (komunikat, nr błędu) |  |  | | | |
|  |  | | | |
|  |  |  | | |
| (Nazwa i wersja systemu operacyjnego, SZBD) |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Status naprawy |  | Serwis Oprogramowania | Usługa płatna | CR     | | | |
|  |  |  | | |
| Lokalizacja urządzenia |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Uwagi |  |  | | | |
|  |  |  | | |
| Podpis zgłaszającego |  |  | | | |
| \*\* w przypadku usługi płatnej, zgłoszenie stanowi zobowiązanie do pokrycia kosztów naprawy. | | | | |
| Data i godzina przyjęcia zgłoszenia  (wypełnia Wykonawca) | | |  |  | |
|  |  |  | | |
| Numer zgłoszenia (wypełnia Wykonawca) | | |  |  | |

**Załącznik nr 2 - Adresy, numery faksów do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych a także pozostałe informacje kontaktowe**

(…)

**Załącznik nr 3 – Formularz wniosku o dostęp do Infrastruktury Sieciowej**

Formularz wniosku o dostęp do Infrastruktury Sieciowej

Dane Wnioskodawcy: ........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Okres obowiązywania zgody na dostęp do Infrastruktury Sieciowej: ........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Forma dostępu (typ i rodzaj dostępu): ........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Opis punktów styku z Infrastruktury Sieciowej: ........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Cel i podstawa dostępu do Infrastruktury Sieciowej: ........................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

Data wyrażenia zgody na dostęp do Infrastruktury Sieciowej: ......................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................................

**Załącznik nr 4 – Wykaz licencji dla Oprogramowania objętego umową**

**Załącznik nr 5 – Wykaz integracji dla Oprogramowania objętego umową;**