

UMOWA NR ...../ZZ-ZP-2376-..../23

zawarta w dniu ..... 2023 roku zawarta w dniu złożenia ostatecznego kwalifikowanego podpisu elektronicznego<sup>1</sup>

Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji we Wrocławiu, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy KRS, pod numerem KRS: 0000104928, adres: ul. Ołbińska 32, 50-233 Wrocław, NIP: 898-18-03-575, REGON: 930856126, zwanym w dalszej części umowy „Zamawiającym”, reprezentowanym przez:

..... – kierownika samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej uprawnionego do reprezentacji Zamawiającego

a  
....., z siedzibą ....., NIP: ....., REGON: ....., działającą na podstawie wpisu do ....., prowadzonego przez ....., pod numerem ..... - zwanym w dalszej części umowy „Wykonawcą”, reprezentowanym przez:

W wyniku przeprowadzenia postępowania o udzielenie zamówienia publicznego w trybie podstawowym bez negocjacji – art. 275 pkt. 1) Pzp pt. „Objęcie nadzorem autorskim wraz ze świadczeniem usług serwisowych użytkowanego oprogramowania aplikacyjnego firmy KAMSOF”, znak sprawy ZZ-ZP-2375-..... Strony zawierają umowę następującej treści:

**§ 1 Przedmiot umowy**

1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie usługi Stałego Serwisu Eksploatacyjnego (zwanego dalej SSE) Produktu w zakresie modułów wymienionych w **Załączniku nr 2**.
2. Szczegółowy zakres świadczonej usługi został określony w **Załączniku nr 3**.
3. Działania objęte przedmiotem Umowy realizowane są w lokalizacjach:
  - a. SZPITAL SP ZOZ MSWIA WE WROCŁAWIU UL. OŁBIŃSKA 32 50-233 WROCŁAW
  - b. PRZYCHODNIA SP ZOZ MSWIA WE WROCŁAWIU UL. GRABISZYŃSKA 35-39 53-501 WROCŁAW
  - c. PRZYCHODNIA SP ZOZ MSWIA W JELENIEJ GÓRZE UL. NOWOWIEJSKA 43 58-500 JELENIA GÓRApoprzez fizyczną obecność Serwisanta lub poprzez dostęp zdalny.
4. Wszelkie definicje oraz pojęcia użyte w Umowie zamieszczone zostały w **Załączniku nr 1**.

**§ 2 Cena i warunki płatności**

1. Strony ustalają wynagrodzenie ryczałtowe za wykonanie Przedmiotu umowy w kwocie ..... złotych brutto (słownie złotych: .....).
2. Z tytułu realizacji usług objętych umową, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie netto z dołu, za każdy zakończony okres rozliczeniowy. W ramach okresu obowiązywania Umowy wyodrębniono DWANAŚCIE okresów rozliczeniowych (okres rozliczeniowy to miesiąc kalendarzowy). Celem wyliczenia opłaty za dany okres rozliczeniowy należy podzielić wartość wynagrodzenia określonego w ust.1 przez 12 (miesiący)
3. Płatność będzie dokonana na podstawie faktury wystawionej przez Wykonawcę.

<sup>1</sup> zgodnie z wolą Stron

4. Wynagrodzenie netto powiększone zostanie o należny podatek VAT obowiązujący w terminie powstania obowiązku podatkowego.
5. Zapłata za realizację przedmiotu umowy nastąpi w złotych polskich, przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy nr ..... w terminie do 60 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT.
6. Wykonawca oświadcza, że rachunek podany w **ust. 7** jest prawidłowo zgłoszony do właściwego Urzędu Skarbowego i ujawniony na Białej Liście oraz przyjmuje do wiadomości, że Zamawiający uprawniony jest do odmowy zapłaty należności na rachunek, który na takiej liście nie jest widoczny.
7. O każdej zmianie numeru rachunku bankowego (rozliczeniowego), o którym mowa w **ust. 6** oraz zmianie statusu vatowskiego Wykonawca jest zobowiązany powiadomić Zamawiającego w formie pisemnej. Przedmiotowe powiadomienie musi być podpisane przez osoby uprawnione do reprezentowania Wykonawcy. Zmiana numeru rachunku bankowego (rozliczeniowego) nie wymaga zmiany umowy w formie aneksu.
8. Zamawiający dopuszcza obieg faktury zgodny z uregulowaniami ustawy z dnia 9 listopada 2018 roku o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym (Dz. U. z 2020 r. poz. 1666 ze zm.).
9. Zamawiający wskazuje adres e-mail: ..... do wzajemnych kontaktów związanych z realizacją oraz przesyłania wszelkich faktur wystawianych Zamawiającemu przez Wykonawcę w formie elektronicznej tj.: [ksiegowosc@spzozmswia.wroclaw.pl](mailto:ksiegowosc@spzozmswia.wroclaw.pl) (w przypadku braku adresu, Wykonawca będzie przysyłał FV wyłącznie w formie papierowej). Oświadczenie to pozostaje skuteczne również w przypadku wygaśnięcia Umowy. Jeśli Zamawiający zechce odwołać niniejsze oświadczenie, wówczas w każdym okresie, z zastosowaniem jednomiesięcznego okresu wypowiedzenia może przesłać takie świadczenie na adres Wykonawcy.
10. Zamawiający przewiduje możliwość zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy o którym mowa w §2 ust. 1 w przypadku zmiany cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia, z tym zastrzeżeniem, że:
  - a) minimalny poziom zmiany ceny materiałów lub kosztów, uprawniający strony umowy do żądania zmiany wynagrodzenia wynosi 12 % w stosunku do cen lub kosztów z miesiąca, w którym złożono ofertę Wykonawcy,
  - b) poziom zmiany wynagrodzenia zostanie ustalony na podstawie wskaźnika zmiany cen materiałów lub kosztów ogłoszonego w komunikacie prezesa Głównego Urzędu Statystycznego, ustalonego w stosunku do kwartału, w którym została złożona oferta Wykonawcy; poziom zmiany będzie stanowił różnicę ceny materiałów lub kosztów ogłoszonych w komunikacie prezesa Głównego Urzędu Statystycznego z miesiąca, za który wnioskowana jest zmiana a poziomem cen materiałów/ kosztów wynikających z komunikatu Prezesa GUS za miesiąc, w którym została złożona oferta Wykonawcy,
  - c) sposób określenia wpływu zmiany ceny materiałów lub kosztów na koszt wykonania zamówienia nastąpi na podstawie wniosku strony wnioskującej o zmianę i dokumentów dołączonych do tego wniosku potwierdzających m.in. rzeczywiste zastosowanie poszczególnych materiałów/poniesienie poszczególnych kosztów w ramach niniejszego zamówienia, a także na podstawie komunikatów Prezesa GUS, o których mowa w pkt b) powyżej.
  - d) maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza Zamawiający, to łącznie 8% w stosunku do wartości całkowitego wynagrodzenia brutto określonego w § 2 ust. 1 umowy;
  - e) zmiana wynagrodzenia może nastąpić co kwartał, począwszy najwcześniej od 7-go miesiąca obowiązywania niniejszej Umowy.

### **§ 3 Termin obowiązywania umowy**

Przedmiot umowy będzie realizowany przez okres **12 miesięcy od dnia** ..... r. do dnia .....

### **§ 4 Obowiązki Wykonawcy**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada niezbędną wiedzę, odpowiednie doświadczenie oraz potencjał intelektualny, techniczny i finansowy niezbędny do realizacji Przedmiotu Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada wszelkie uprawnienia w tym szczególnie prawa autorskie umożliwiające wykonanie Umowy, między innymi do udzielania licencji na Produkt.

## § 5 Warunki realizacji przedmiotu

Szczegółowe warunki realizacji umowy zostały zapisane w załączniku nr 3 do niniejszej umowy.

## § 6 Kary umowne

1. Strony postanawiają, że zapłacą kary umowne:
  - a. Zamawiający w przypadku odstąpienia przez Wykonawcę od umowy z przyczyn, leżących po stronie Zamawiającego – 10% wynagrodzenia umownego, określonego w § 2 ust. 1 niniejszej umowy
  - b. Wykonawca w przypadku:
    - zwłoki w wykonaniu poszczególnych czynności wykonywanych w ramach niniejszej umowy – 0,5 % wynagrodzenia umownego, określonego w § 2 ust. 1 niniejszej umowy, za każdy dzień zwłoki, licząc od terminu określonego zgodnie z postanowieniami wynikającymi z załącznika nr 3 pkt. VI ust. 10,
  - c. zwłoki w usunięciu usterki przedmiotu umowy – 1 % wynagrodzenia umownego, określonego w § 2 ust. 1 niniejszej umowy, za każdy dzień zwłoki licząc od terminu, określonego zgodnie z postanowieniami wynikającymi z załącznika nr 3, pkt. VI ust. 10,
  - d. odstąpienia przez Zamawiającego od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – 10% wynagrodzenia umownego, określonego w § 2 ust. 1 niniejszej umowy.
2. Wykonawca wyraża zgodę, by naliczone kary umowne były potrącane z wynagrodzenia Wykonawcy, bez konieczności składania dodatkowych oświadczeń.
3. Suma kar umownych za zwłokę w wykonaniu przedmiotu umowy nie może przekroczyć 60 % kwoty określonej w § 2 ust. 1 niniejszej umowy, z zastrzeżeniem ust. 4.
4. Strony zastrzegają sobie prawo dochodzenia odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.

## § 7 Odstąpienie od umowy

1. W razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności, powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o powyższych okolicznościach.
2. W wypadku, gdy Wykonawca nie wywiązuje się w ustalonych terminach ze zobowiązań określonych w niniejszej umowie lub wykonuje je nienależycie, Zamawiający pisemnie wezwie Wykonawcę do wykonywania spoczywających na Wykonawcy zobowiązań przy jednoczesnym wyznaczeniu dodatkowego 7 dniowego terminu do ich wykonania, liczonego od dnia doręczenia wezwania.
3. Zamawiający ma prawo zlecić osobie trzeciej dokonanie czynności, co do których Wykonawca opóźnia się lub wykonuje je nienależycie na koszt Wykonawcy po bezskutecznym upływie terminu, o którym mowa w załączniku nr 3 pkt. VI ust. 10.

## § 8 Zmiany umowy

1. Zmiany zawartej umowy będą wymagały pisemnego aneksu.
2. Zmiany umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie której wyłoniono wykonawcę, mogą dotyczyć:
  - a. Ceny w okresie trwania umowy i mogą ulec zmianie tylko w przypadku
    - obniżenia cen przedmiotu umowy,
    - zmiany stawki podatku od towarów i usług, przy czym zmiana ulega wyłącznie cena brutto, cena netto pozostaje bez zmian,
  - b. sposobu, miejsca i terminu realizacji zamówienia, z powodu uzasadnionych zmian w zakresie sposobu wykonania przedmiotu zamówienia proponowanych przez Zamawiającego lub Wykonawcę, jeżeli te zmiany są korzystne dla Zamawiającego
  - c. zmiana danych Zamawiającego lub Wykonawcy (np. adres siedziby, zmiana formy prawnej), a także zmiany organizacyjnej Wykonawcy, ale wyłącznie takiej, która nie powoduje likwidacji Wykonawcy.
  - d. zmiana umowy w razie zmian obowiązującego prawa mających wpływ na zasady realizacji umowy w zakresie koniecznym dla stosowania zasad przyjętych w umowie do obowiązującego prawa
3. Umowa może być zmieniona w stosunku do treści złożonej oferty gdy podczas realizacji umowy wystąpią nieprzewidywalne zdarzenia lub okoliczności, jak w szczególności klęski żywiołowe, strajki, zamieszki, konflikty zbrojne, które uniemożliwiają zrealizowanie przedmiotu zamówienia w sposób, w zakresie i w terminie przewidzianym w ofercie.

### **§ 9 Rozwiązanie Umowy**

1. Zamawiający może odstąpić od niniejszej umowy w trybie i na zasadach określonych w art. 456 ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2022 r. poz. 1710, z późn. zm.).
2. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia od umowy, w terminie do 30 dni od dnia powzięcia informacji o:
  - a) powierzeniu wykonywania obowiązków wynikających z niniejszej umowy osobom trzecim bez zgody Zamawiającego,
  - b) ) trzykrotnego niedotrzymania terminów mimo wcześniejszego pisemnego wezwania,
  - c) wyjścia na jaw, że zapewnienia Wykonawcy złożone w toku postępowania o udzielenie zamówienia i przy zawieraniu niniejszej umowy nie są prawdziwe – w szczególności w przypadku ujawnienia braku kompetencji lub doświadczenia niezbędnego dla prawidłowej realizacji umowy.
3. W przypadku niezrealizowania umowy w terminie – w zakresie ilości i wartości przedmiotu zamówienia ponad 90 %, z przyczyn dotyczących Zamawiającego, Wykonawcy nie przysługuje roszczenie odszkodowawcze wobec Zamawiającego z tytułu nie wykorzystania pełnej wartości umowy określonej w **§ 2 ust 1**.

### **§ 10 Cesja wierzytelności**

Wykonawca nie może przenieść jakiegokolwiek wierzytelności wynikającej z niniejszej umowy na osobę trzecią bez zgody podmiotu tworzącego, stosownie do treści art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej (Dz. U. z 2022r. poz. 633 z późn. zm.).

### **§ 11 Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. Prawidłowa realizacja przedmiotu umowy wymaga, aby Wykonawca przetwarzał dane osobowe. Cel przetwarzania, zakres oraz jego zasady zostały uregulowane umową powierzenia przetwarzania danych osobowych stanowiącej **załącznik nr 4**.
2. Wykonawca zobowiązuje się do bezwzględnego zachowania w poufności wszelkich informacji uzyskanych w związku z wykonywaniem niniejszej umowy.
3. Wykonawca zobowiązuje się informować przedstawicieli Zamawiającego o wszystkich nieprawidłowościach mogących mieć wpływ na bezpieczeństwo przetwarzanych danych.

### **§ 12 Ochrona danych osobowych**

1. Każda ze Stron oświadcza, że jest administratorem danych osobowych osób wskazanych w umowie jako osoby reprezentujące Stronę, osoby do kontaktu lub odpowiedzialne za realizację poszczególnych zadań wynikających, a także przydzielonych do realizacji Umowy i udostępnia je drugiej stronie w zakresie imienia, nazwiska, pełnionej funkcji lub stanowiska, służbowych danych kontaktowych, posiadanych uprawnień specjalistycznych.
2. Każda ze Stron oświadcza, że udostępnienie przez nią danych osobowych osób wskazanych w Umowie nie narusza przepisów o ochronie danych osobowych.
3. Strony zobowiązują się do wzajemnego wspierania w realizowaniu praw osób, których dane dotyczą, w szczególności poprzez ich przekazywanie od osoby, której dane dotyczą drugiej Stronie niniejszej Umowy.
4. Wykonawca zobowiązuje się przekazać osobom, których dane udostępnia w Umowie, informacje o zasadach przetwarzania ich danych przez Zamawiającego, w celu realizacji niniejszej Umowy. Niezbędne informacje w tym zakresie są dostępne na stronie: <https://spzozmswia.wroclaw.pl/rodo-kontrahenci/>.

### **§ 13 Postanowienia końcowe**

1. W sprawach nie uregulowanych postanowieniami niniejszej umowy, mają zastosowanie odpowiednie przepisy: Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo zamówień publicznych

2. Spory mogące wyniknąć w toku wykonywania niniejszej umowy, strony poddają rozstrzygnięciu sądom właściwym ze względu na siedzibę Zamawiającego.
4. Osobą odpowiedzialną za realizację Umowy ze strony Zamawiającego jest .....  
tel. ( ) ..... ,  
fax ( ) ..... ,  
e-mail: .....
5. Osobą odpowiedzialną za realizację Umowy ze strony Wykonawcy jest p. .... ,  
tel. ....  
fax ..... ,  
e-mail: .....
5. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, w tym dwa dla Zamawiającego i jeden dla Wykonawcy. / Umowę sporządzono w formie elektronicznej z użyciem kwalifikowanych podpisów elektronicznych<sup>2</sup>.
6. Każda ze Stron potwierdza, że używany przez nią podpis elektroniczny jest kwalifikowanym podpisem elektronicznym w rozumieniu kodeksu cywilnego, wydanym przez kwalifikowanego dostawcę usług zaufania oraz spełnia wymogi dla kwalifikowanego podpisu elektronicznego zawarte w Rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) nr 910/2014 z dnia 23 lipca 2014 r. w sprawie identyfikacji elektronicznej i usług zaufania w odniesieniu do transakcji elektronicznych na rynku wewnętrznym oraz uchylające dyrektywę 1999/93/WE (eIDAS)

#### **ZAŁĄCZNIKI**

1. ....

**Wykonawca:**

**Zamawiający:**

---

<sup>2</sup> Zgodnie z wolą stron

## DEFINICJE I POJĘCIA

Na potrzeby niniejszej Umowy Strony ustalają następujące definicje i pojęcia:

1. **Administrator** – zgodnie z art. 4 pkt 7) RODO, podmiot, który samodzielnie lub wspólnie z innymi ustala cele i sposoby przetwarzania Danych Osobowych.
2. **Aktualizacja Produktu** – udostępnione przez Wykonawcę Naprawy, Wersje i Wydania Produktu.
3. **Baza Danych** – oprogramowanie służące do gromadzenia, przechowywania i zabezpieczenia danych w Produkcie.
4. **Błąd** – powtarzalne, niezamierzone przez Producenta, działanie Produktu prowadzące do otrzymywania błędnych wyników przetwarzania danych lub praca Produktu niezgodna z Dokumentacją Użytkownika lub Celem Umowy. Nie uważa się za Błędy działanie Produktu w sposób odmienny od wyobrażeń Zamawiającego lub realizowanie przez Produkt niektórych czynności w sposób odmienny od innych dotychczasowych przyzwyczajaję Zamawiającego.
5. **Czas Reakcji** – czas jaki upłynął od momentu wprowadzenia Zgłoszenia Serwisowego przez Zamawiającego do systemu ..... do momentu potwierdzenia jego przyjęcia do realizacji przez Wykonawcę.
6. **Dane Osobowe** – zgodnie z art. 4 pkt 1) RODO, informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej ("osobie, której dane dotyczą"); możliwa do zidentyfikowania osoba fizyczna to osoba, którą można bezpośrednio lub pośrednio zidentyfikować, w szczególności na podstawie identyfikatora takiego jak imię i nazwisko, numer identyfikacyjny, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy lub jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość osoby fizycznej.
7. **Dokumentacja Użytkownika** – dokument papierowy lub elektroniczny opisujący Produkt i zasady użytkowania Produktu.
8. **Dzień Roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
9. **Godziny Robocze** – czas pracy liczony w Dni Robocze w godz. 8:00-16:00.
10. **Konsultacja** – usługa doradcza realizowana w ramach Stałego Serwisu Eksploatacyjnego Pakiet SED.
11. .... – serwis internetowy, dostępny w trybie ciągłym, służący do komunikacji elektronicznej pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą, dostępny pod adresem.....
12. **Modyfikacja** – zakres czynności projektowych i programistycznych związanych z koniecznością usunięcia Błędu lub prac poprawiających ergonomię obsługi Produktu. Modyfikacja obejmuje również zmianę lub rozbudowę funkcjonalności Produktu w zakresie określonym przez Zamawiającego lub przepisy prawa..
13. **Naprawa** – Modyfikacja Produktu usuwająca Błąd Produktu.
14. **Pomoc Telefoniczna** – – jedna z usług Stałego Serwisu Eksploatacyjnego Pakiet SEP
15. **Produkt** – system informatyczny objęty Przedmiotem Umowy
16. **Publikacja** – udostępnienie Produktu zawierającego zmienioną funkcjonalność Produktu.
17. **RODO** – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych osobowych).
18. **Serwer** – sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest Baza Danych wykorzystywana przez Produkt.
19. **Stały Serwis Eksploatacyjny** – usługi o charakterze technicznym, organizacyjnym, doradczym lub szkoleniowym zapewniające niezakłóconą eksploatację Produktu.
20. **Serwisant** – osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje potwierdzone certyfikatem uprawniające do realizowania Stałego Serwisu Eksploatacyjnego.
21. **Siła Wyższa** - zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których Strony nie mogły przewidzieć, ani zapobiec i które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy. Do czynników Siły Wyższej zalicza się w szczególności: powódzie, kataklizmy, wojny, akty terrorystyczne, strajki i konflikty społeczne, lokauty i inne czynniki o podobnym charakterze.
22. **Stan Awaryjny** – nieprawidłowe działanie Produktu powodujące ograniczenie korzystania z Produktu przy zachowaniu spełniania przez Produkt jego podstawowych funkcji. Przykładem Stanu Awaryjnego jest działanie Produktu odmiennie od Dokumentacji Użytkownika lub powodujące uzyskiwanie z Produktu niepoprawnych wartości, odmiennych od oszacowań dokonanych na podstawie logicznej analizy algorytmów Produktu, niedostępność niekrytycznych funkcji Produktu.
23. **Stan Krytyczny** – nieprawidłowe działanie Produktu na większości stanowiskach Zamawiającego powodujące albo całkowity brak możliwości korzystania z Produktu, albo takie ograniczenie możliwości korzystania z niego, że przestaje on spełniać swoje podstawowe funkcje (uniemożliwiające prowadzenie bieżącej działalności Zamawiającego przy użyciu Produktu). Przykładem Stanu Krytycznego jest niemożność uruchomienia Produktu,

brak odczytu/zapisu z Bazy Danych, utrata danych lub ich spójności, brak możliwości zalogowania Użytkownika pomimo prawidłowo działającego Środowiska Eksploatacji, niedostępność podstawowych funkcji Produktu.

24. **Usterka** – nieprawidłowe działanie Produktu niepowodujące ograniczenia korzystania z Produktu. Przykładem Usterki jest niezgodność polegająca na niejasności metody interpretacji danych uzyskiwanych z Produktu, spowodowana np. nieadekwatną do sytuacji lub potrzeb Użytkownika nazwą opisującą dane liczbowe na ekranie monitora lub na wydruku, a także powodujący niewygodę lub uciążliwość w obsłudze Produktu zgłaszany przez większość Użytkowników.
25. **Użytkownik** – dowolny pracownik Zamawiającego posiadający uprawnienia do obsługi Produktu.
26. **Wersja** – okresowa Publikacja Produktu uwzględniająca Naprawy i adaptacje dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Produktu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej funkcjonalności Produktu.
27. **Wizyta serwisowa** – wizyta konsultanta w siedzibie Zamawiającego, w wymiarze czasu pracy maksymalnie 7 godzin, w zakresie i czasie każdorazowo ustalonym przez Strony Umowy.
28. **Wydanie** – okresowa Publikacja Produktu obejmująca nową funkcjonalność Produktu oraz nową Dokumentację Użytkownika.
29. **Zgłoszenie Serwisowe** – zgłoszenie przez Zamawiającego potrzeby skorzystania z usług świadczonych przez Wykonawcę w ramach Pakietu Eksploatacyjnego Podstawowego lub Pakietu Eksploatacyjnego Dodatkowego.

## PRODUKTY OBJĘTE STAŁYM SERWISEM EKSPLOATACYJNYM

SZCZEGÓŁOWA SPECYFIKACJA KOSZTOWA	Ilość licencji
<b>Pakiet SEP dla systemu KS-MEDIS (tryb stacjonarny)</b>	
KS-MEDIS - Izba przyjęć, rozliczenia z NFZ, statystyka - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	16
KS-MEDIS - Obsługa oddziału i dokumentacji medycznej - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	35
KS-MEDIS - Zarządzanie blokiem operacyjnym - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	11
KS-MEDIS - Monitorowanie zakażeń szpitalnych - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-MEDIS - Zlecenia lekarskie - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	50
KS-MEDIS - Wspomaganie rozliczania JGP w umowach SZP - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	58
KS-MEDIS - Automat sprawdzający e-WUŚ - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-MEDIS - Podpisywanie dokumentów podpisem elektronicznym (EDM) - Licencja na stanowisko - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	33
KS-MEDIS - Archiwizacja EDM ZSIRep - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-MEDIS - Połączenie z systemem zewnętrznym HL7 ver 2.3 - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	3
<b>MEDIS Licencje na aplikacje mobilne</b>	
KS-MEDIS - Obchód lekarski (wersja na tablet) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	5
KS-MEDIS - Asystent pielęgniarki (wersja na tablet) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	5
<b>Pakiet SEP dla systemu KS-SOLAB (diagnostyka laboratoryjna)</b>	
KS-SOLAB - Rejestracja - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOLAB - Pracownia analityki - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	7
KS-SOLAB - Pracownia serologii transfuzjologicznej - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOLAB - Podłączenie urządzenia diagnostycznego - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	14
KS-SOLAB - Wspomaganie prowadzenia kontroli jakości (KJ) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOLAB - Dostęp do wyników badań przez WWW - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOLAB - Połączenie z systemem zewnętrznym HL7 ver 2.3 - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	5
KS-SOLAB - Obsługa kontraktów (umowy z płatnikami) i fakturowanie - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
<b>Pakiet SEP dla systemu KS-SOMED (tryb ambulatoryjny)</b>	
KS-SOMED - Rejestracja - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	15
KS-SOMED - Gabinet lekarza - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	51
KS-SOMED - Gabinet stomatologa - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	2
KS-SOMED - Gabinet okulisty - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1



KS-SOMED - Rehabilitacja, planowanie - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	10
KS-SOMED - Medycyna pracy - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	10
KS-SOMED - Pracownia radiologiczna (RIS) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	10
KS-SOMED - Punkt pobrań - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	10
KS-SOMED - Pracownia rehabilitacyjna - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	10
KS-SOMED - Podpisywanie HZiCh podpisem elektronicznym (EDM) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	36
KS-SOMED - Archiwizacja EDM ZSIRep - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Wspomaganie rozliczeń umów AOS w systemie JGP - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	48
Międzynarodowa Statystyczna Klasyfikacja Chorób ICD-10 - Licencja na moduł	1
KS-SOMED - Umowy Enterprise - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
<b>KS-SOMED - PAKIET Rejestracja Enterprise - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację</b>	<b>1</b>
KS-SOMED - Obsługa poczekalni - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Terminarz uwzględnieniem poradni - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Zmienny kwant czasu w terminarzu dla lekarza - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Pule recept zależne od poradni - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Prywatne pule recept - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Wyróżnienie rezerwacji - pacjenci z deklaracjami - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Kolejka do lekarza - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Numeracja kartotek zależna od stanowiska rejestracji - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Numeracja kartotek zależna od nazwiska pacjenta - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Prosty Rejestrator Czasu Pracy - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Scheduler - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-SOMED - Obsługa kodów kreskowych - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
<b>Pakiet SEP dla systemu KS-PPS (rozliczenia z NFZ)</b>	
KS-PPS - Wersja wielostanowiskowa - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	7
KS-PPS - Medycyna pracy - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Rehabilitacja - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Księga główna przychodni (KGP) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Księga pracowni diagnostycznej w module KGP - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Księga zabiegów w module KGP - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Księga odmów i porad ambulatoryjnych w module KGP - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Wspomaganie rozliczania umów w rodzaju AOS w systemie JGP - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Obsługa umów komercyjnych - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Import badań diagnostycznych w POZ - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-PPS - Import wykonanych badań z plików XLS/CSV (limit 5000 badań /miesiąc) -	1

Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	
SERWUŚ - Import dokumentów z systemu Serwuś - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
<b>Pakiet SEP dla systemu KS-ASW (apteka szpitalna, magazyn, serializacja)</b>	
KS-ASW - Apteka centralna - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	7
KS-ASW - Apteczka oddziałowa - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	7
KS-ASW - Magazyn - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ASW - Bank krwi - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ASW - Obsługa przetargów (ASW24) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ASW - Obsługa asortymentu komisowego - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ASW - Obsługa inwentaryzacji - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ASW - Obsługa kodów kreskowych - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ASW - Elektroniczna Wymiana Danych (EWD) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ASW - MediVeris wersja zintegrowana - do 3 stanowisk - kolejny rok - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
<b>PORTAL PACJENTA - PAKIET - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację</b>	<b>1</b>
PORTAL PACJENTA - Moduł podstawowy (Rejestracja, Terminarz, Kolejka, Komunikaty) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
PORTAL PACJENTA - e-Leki (Zamawianie, przegląd recept) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
PORTAL PACJENTA - e-Dokumentacja (Przegląd EDM) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
PORTAL PACJENTA - e-Wyniki (Przegląd wyników badań) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
PORTAL PACJENTA - e-Uczulenia (Gromadzenie inf. o uczuleniach) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
PORTAL PACJENTA - e-Interakcje (Analiza interakcji między lekami) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
PORTAL PACJENTA - e-Ankiety (Wypełnianie ankiet przez pacjentów) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
<b>Baza danych KS-BLOZ</b>	
Baza BLOZ-1: odpłatności, wersja bez limitu stanowisk - Kolejny rok	1
Baza BLOZ-2: interakcje, wersja bez limitu stanowisk - Kolejny rok	1
<b>Pakiet SEP dla systemu KS-FKW (finanse-księgowość) i KS-ESM (środki trwałe)</b>	
KS-FKW - Finanse-Księgowość - 1 i 2 stanowisko - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	2
KS-FKW - Finanse-Księgowość - 3-10 stanowiska - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	8
KS-FKW - Finanse-Księgowość - pow. 10 stanowiska - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	4
KS-FKW - Fakturowanie - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-FKW - Kalkulacja kosztów - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-FKW - Rozliczenia międzyokresowe - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-FKW - Rezerwy na należności - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-FKW - Sprawozdania finansowe - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-FKW - Wirtualne rachunki - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-FKW - Import WB z automatycznym rozliczeniem po opisie - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-FKW - Grupowa weryfikacja czynnego podatnika VAT - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-FKW - Weryfikacja rachunków bankowych "Biała lista" - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ESM - Ewidencja składników majątkowych (pow. 150 składników) - Asysta	1

techniczna i subskrypcja na aktualizację	
KS-ESM - Ewidencja składników majątkowych (pow. 150 składników) - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ESM - Obsługa źródeł finansowania - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
<b>Pakiet SEP dla systemu KS-ZZL (kadry-płace)</b>	
KS-ZZL - Stanowisko 1-2 - Moduły podstawowe - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	2
KS-ZZL - Stanowisko 3-10 - Moduły podstawowe - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	5
KS-ZZL - Moduł obsługi pożyczek - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ZZL - Moduł Kreatora podwyżek - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
KS-ZZL - Moduł e-Deklaracje - Asysta techniczna i subskrypcja na aktualizację	1
<b>Licencje ORACLE DB SE2</b>	
Oracle DB ASFU SE2 Processor (CPU) Bezterminowa	2
Asysta techniczna i konserwacja (1 rok)	2

**WARUNKI REALIZACJI UMOWY****I. Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów**

1. Zamawiający udostępni połączenie VPN SSL do placówki, dostępne przez 24 godziny 7 dni w tygodniu. Połączenie będzie następować za sprawą imiennych kont pracowników Wykonawcy (lista takich kont powinna zostać przekazana Zamawiającemu).
2. W momencie ustania zatrudnienia pracownika u Wykonawcy, Zamawiający powinien o tym zostać bezzwłocznie poinformowany drogą elektroniczną na adres informatyka@spzozmswia.wroclaw.pl lub telefonicznie 882 132 886
3. Wszelkie hasła niezbędne do zrealizowania zgłoszenia serwisowego podczas zdalnego połączenia z bazą danych, będą przekazywane na wyraźną prośbę Wykonawcy.
4. Rozwiązywanie problemów może odbywać się również na stacjach końcowych (komputer/laptop) użytkownika. Wykonawca musi zapewnić legalne oprogramowanie do takiego połączenia np. TeamViewer, AnyDesk, Supremo itp.
5. Bezpośredni dostęp do systemów Zamawiającego jest możliwy tylko i wyłącznie po udostępnieniu przez administratora Zamawiającego i po przekazaniu wymaganych uprawnień i haseł.
6. W przypadku zgłoszenia Stanu Krytycznego Zamawiający zapewni sprawne działanie Zdalnego Dostępu.
7. Podczas Zdalnego Dostępu Wykonawca może realizować wszystkie usługi objęte Pakietem SEP oraz SED.
8. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
  - a. Będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy;
  - b. Nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji Umowy.
9. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż wymienione w niniejszym załączniku.
10. Wykonawca udostępni adresy email, numery telefonów do kontaktu w dni robocze 8:00-16:00 Imię i nazwisko/Nazwa Numer telefonu Adres email
11. Wszystkie zgłoszenia dokonane na udostępnione numery telefonów komórkowych, nawet podlegające naprawie gwarancyjnej, traktowane są jako zgłoszenia w ramach pakietu SED i są realizowane w ramach ustalonego limitu godzin
12. Wszystkie zgłoszenia dokonane na MRK jako zgłoszenia podlegające naprawie gwarancyjnej, a które w trakcie analizy nie zostaną uznane przez Wykonawcę jako podlegające naprawie gwarancyjnej, mogą być zrealizowane w ramach ustalonego limitu godzin, po uzyskaniu uprzedniej akceptacji Zamawiającego.

**II. usługi świadczone w ramach pakietu podstawowego SEP**

1. Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Aktualizacji Produktu w okresie trwania Umowy, w tym mogących dotyczyć zmian przepisów prawa. Usługa obejmuje wszystkie Produkty objęte Przedmiotem Umowy.
2. Przekazanie Napraw, Wersji i Wydań Produktu następuje za pośrednictwem protokołu FTP.
3. W okresie obowiązywania Pakietu SEP (Usługa USP1) Zamawiający, kierując się własną decyzją, ma prawo do skorzystania z Aktualizacji Produktu, w tym do pobierania nowych Wersji Produktu, które mogą zawierać:
  - a. modyfikacje wprowadzane przez Wykonawcę, poprawiające jakość użytkową i technologiczną Produktu,
  - b. usunięcie wad Produktu ujawnionych przez Zamawiającego lub Wykonawcę w okresie obowiązywania Pakietu SEP,
  - c. dostosowanie istniejących i zakupionych przez Zamawiającego Funkcjonalności Produktu i sposobu jego działania do zmian przepisów obowiązującego prawa, wchodzących w życie w okresie obowiązywania Pakietu SEP, o ile zmiany te w sposób istotny nie zmieniają sposobu działania danej Funkcjonalności. Termin

dostosowań będzie uwarunkowany zachowaniem przez ustawodawcę lub organ instytucji publicznej odpowiedniego vacatio legis umożliwiającego dostosowanie Produktu do zmian przepisów prawa lub innych regulacji na dzień ich wejścia w życie.

4. Wykonawca w ramach wynagrodzenia za Pakietu SEP nie zapewnia Zamawiającemu wdrożenia, utrzymania i serwisowania takiego dostosowania Produktu.
5. Aktualizacja Produktu może być realizowana poprzez modyfikację istniejących lub zbudowanie nowych Modułów Produktu.
6. Aktualizacja Produktu może skutkować zmianą minimalnych wymagań infrastruktury techniczno-systemowej wymaganej do prawidłowej eksploatacji Produktu
7. W przypadku zmiany przepisów prawa (w tym regulacji wydawanych przez instytucje publiczne) lub też wprowadzenie nowych przepisów prawa lub nowych regulacji będzie powodować konieczność implementacji innych funkcji użytkowych realizowanych przez Produkt niż Funkcjonalności Produktu, zasady udostępniania nowych funkcjonalności kształtują się następująco:
  - a. w przypadku kiedy wejście w życie nowych przepisów prawa nałoży na Zamawiającego obowiązek wymiany informacji za pośrednictwem narzędzi do elektronicznej komunikacji z podmiotami trzecimi (w tym organami państwowymi), dostosowanie Produktu będzie polegało wyłącznie na udostępnieniu Wersji Produktu albo jego Modułu umożliwiającego nawiązywanie komunikacji Produktu z serwisami sieciowymi lub programami udostępnionymi przez te podmioty,
  - b. w przypadku, kiedy wejście w życie nowych przepisów prawa nałoży na Zamawiającego obowiązek korzystania ze specyficznych technologii (np. kryptograficznych, komunikacyjnych, komercyjnych itp.) Wykonawca dołączy lub włączy do Produktu odpowiednie narzędzia umożliwiające spełnienie przez Zamawiającego tych obowiązków,

Wykonawca ma prawo pobierać dodatkową opłatę z tytułu takich dostosowań (w takim przypadku opłata będzie rynkowa, taka sama dla wszystkich użytkowników Produktu i wynikać będzie z oficjalnego Cennika Wykonawcy),

8. Udostępnianie dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Produktu. Udostępnienie następuje za pośrednictwem protokołu FTP.
9. Świadczenie Pomocy Telefonicznej polegająca na świadczeniu usług wsparcia telefonicznego dotyczącego zgłoszonego problemu i ewentualnie jego rozwiązania (nie obejmująca udzielania informacji dotyczących eksploatacji i korzystania Produktu, instalacji systemu operacyjnego, administrowania Bazą Danych oraz konfiguracji Serwera i Stacji Roboczych). Pomoc Telefoniczna dostępna jest pod numerem telefonu ....., w Dni Robocze w godzinach od 08:00-16:00.

### **III. USŁUGI ŚWIADCZONE W RAMACH PAKIETU DODATKOWEGO SED**

#### **POSTANOWIENIA OGÓLNE**

1. W ramach opłaty za pakiet SED Wykonawca będzie świadczył miesięcznie niżej wskazane usługi w następującym wymiarze czasowym: 16 godzin (słownie: szesnaście godzin) serwisu on-site (w siedzibie Zamawiającego) lub on-line (zdalnie). Usługi w ramach pakietu SED są świadczone w Dni Robocze od godziny 8.00 do godziny 16.00.
2. Wizyta on-site rozliczana jest jako minimum 6 godzin. Każda następna godzina, powyżej 6, rozliczana jest 1 za 1.
3. Niewykorzystane w danym miesiącu godziny mogą być rozliczone najpóźniej w ciągu kolejnego miesiąca.
4. Dopuszcza się, aby za zgodą Wykonawcy, część lub całość godzin stanowiąca pakiet Serwisu Eksploatacyjnego, była przeznaczana przez Zamawiającego także na:
  - a. realizację zamówionych usług wymienionych w tabeli w części „Usługi dodatkowe, które mogą być rozliczone w ramach limitu godzin określonego w pakiecie SED według zdefiniowanego przelicznika lub na podstawie kosztorysu”;
  - b. realizację usług świadczonych w ramach Pakietu SED lub pakietu SEP poza Godzinami Roboczymi;
5. Strony Umowy, w ciągu 7 dni od daty podpisania Umowy drogą mailową wskażą osoby odpowiedzialne za realizację Pakietu SED, ze strony Wykonawcy oraz osoby upoważnione przez Zamawiającego do zgłaszania

zapotrzebowania na usługi w ramach pakietu SED oraz przeznaczania godzin w ramach Pakietu SED na rozliczenie innych usług Zamówionych przez Zamawiającego.

6. Wykonawca udostępnia numery telefonów komórkowych wyłącznie w celu realizacji usług Stałego Serwisu Eksploatacyjnego (Pakiet SED). Wszelkie zgłoszenia dokonane na udostępnione numery telefonów komórkowych traktowane będą jako zgłoszenia w ramach pakietu SED i będą realizowane w ramach ustalonego limitu godzin, o którym mowa w niniejszym załączniku. Powyższe dotyczy także zgłoszeń Błędów objętych Gwarancją.
7. Wszystkie zgłoszenia wykraczające poza zakres usług pakietu SED opisane w niniejszym Załączniku lub wykraczające poza limit, mogą zostać zrealizowane za dodatkowym wynagrodzeniem, po uprzedniej akceptacji obu Stron i na warunkach ustalonych przez Strony.

#### **IV. KONSULTACJE**

Potrzeba Konsultacji dotycząca działania lub Eksploatacji Produktu mogą być zgłaszane przez Zamawiającego za pośrednictwem serwisu typu helpdesk, w którym są rejestrowane.

#### **V. SZKOLENIA W RAMACH STAŁEGO SERWISU EKSPLOATACYJNEGO (SED)**

1. Na wniosek Zamawiającego Wykonawca przeprowadzi szkolenia dla Pracowników oraz administratorów w ramach dostępnego limitu godzin pakietu SED (maksymalnie 6 godzin na dzień).
2. Szkolenia mogą być zorganizowane w formie zdalnej.
3. Szkolenia są organizowane po wcześniejszym przygotowaniu przez Kierowników Projektu Stron agencji szkolenia oraz po wcześniejszym uzgodnieniu terminu szkolenia przez Stron
4. Obsługa zgłoszeń serwisowych w dni robocze 08:00-16:00
5. Konsultacje/zadania objęte umową:
  - a. w trakcie instalowania przez Pracowników Zamawiającego najnowszych Aktualizacji Produktu oraz jego bieżącej konfiguracji.
  - b. w zakresie optymalnego wykorzystania oraz dostosowania Produktu do potrzeb Zamawiającego w ramach istniejących funkcji.
  - c. Szkolenie Pracowników z zakresu wprowadzonych zmian w Produkcie w najnowszych Aktualizacjach Produktu lub szkolenie nowo przyjętych Pracowników.
  - d. Wsparcie Pracowników Zamawiającego poprzez zdalny dostęp do Bazy Danych i pomoc przy usuwaniu błędów wynikających z wprowadzonych danych
  - e. Pomoc w generowaniu raportów, tym przygotowywanie nowych zestawień Użytkownika.
  - f. Wsparcie podczas konfiguracji słowników i parametrów pracy Produktu (moduł kartoteki, ustawienie opcji, przygotowanie formularzy).
  - g. Automatyczna poprawa błędnie wprowadzonych danych do Bazy Danych przez Użytkowników (wykonywanie skryptów).
  - h. Wizyta serwisowa w siedzibie Zamawiającego.
  - i. Raport z realizacji usług Stałego Serwisu Eksploatacyjnego (każdorazowo na wniosek Zamawiającego).

#### **VI. PROCEDURA REALIZACJI ZGŁOSZEŃ SERWISOWYCH**

1. Zamawiający przesyła Zgłoszenie Serwisowe za pomocą internetowego systemu zgłoszeń typu helpdesk pod adresem ..... , z zaznaczeniem statusu zgłoszenia. W zależności od wybranego zakresu usług, Zamawiający przesyła Zgłoszenia Serwisowe, według następujących kryteriów:
2. Zgłoszenia typu I (krytyczne) – Stan Krytyczny, zwany też awarią krytyczną lub Błędem krytycznym.
3. Zgłoszenia typu II (istotne) – Stan Awaryjny, zwany też Błędem Istotnym;
4. Zgłoszenia typu III (niezgodność) – Usterka, zwana też Błędem zwykłym.
5. Zgłoszenia typu IV (potrzeba serwisowa) – Konsultacja, inne usługi świadczone w ramach pakietu SED lub Usługa Dodatkowa,
6. Zgłoszenie typu V (potrzeba funkcjonalna) – Rozwój Produktu, zwane też pomysłem, propozycją nowej funkcjonalności czy zmian w dostępnej funkcjonalności.

7. Warunkiem przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego typu I, II lub III jest podanie co najmniej następujących informacji:
  - a. Login użytkownika systemu, godzinę i datę wystąpienia Błędu,
  - b. Rzeczowy opis występującego niewłaściwego zachowania Produktu,
  - c. Numer błędu technicznego, jeśli taki został wygenerowany przez Produkt lub zrzut ekranu obrazującego Błąd.
8. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Serwisowe za pośrednictwem systemu zgłoszeń ..... i dokonuje weryfikacji i kwalifikacji statusu wskazanego przez Zamawiającego. Wykonawca ma prawo zmiany kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego. Zmiana kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego wymaga uzasadnienia oraz powiadomienia Zamawiającego przez Wykonawcę. W przypadku, gdy Zamawiający nie zgadza się ze zmianą kwalifikacji statusu Zgłoszenia Serwisowego, to może wszcząć procedurę wyjaśniającą. Procedura wyjaśniająca polega na przedstawieniu spornej kwestii do rozstrzygnięcia Przedstawicielom Stron. Przedstawiciele Stron przy rozstrzygnięciu spornej kwestii będą kierować się treścią metodyki Information Technology Infrastructure Library v 2.0 (ITIL - Zarządzanie Usługami IT). Do czasu podjęcia rozstrzygnięcia przez Przedstawicieli Stron obowiązuje kwalifikacja statusu skorygowana przez Wykonawcę.
9. Wszystkie zgłoszenia dokonane za pośrednictwem systemu zgłoszeń ....., które wykraczają poza zakres Gwarancji oraz Stałego Serwisu Gwarancyjnego mogą być zrealizowane przez Wykonawcę za dodatkowym wynagrodzeniem na warunkach ustalonych przez Strony lub za zgodą obu Stron w ramach ustalonego limitu godzin, (o ile Zamawiający korzysta z Pakietu SED).
10. Wykonawca potwierdza za pośrednictwem systemu zgłoszeń ..... przyjęcie Zgłoszenia Serwisowego w terminie:
  - a. 3 Godzin Roboczych w przypadku zgłoszenia typu I – Zamawiający może być w pierwszej kolejności zgłosić je telefonicznie lub mailowo, jednak zawsze wymaga zarejestrowania w systemie zgłoszeń ..... i od tego momentu liczony jest Czas Reakcji.
  - b. 6 Godzin Roboczych w przypadku zgłoszenia typu II.
  - c. 24 Godzin Roboczych w przypadku zgłoszenia typu III, IV i V.

W celu uniknięcia wątpliwości, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe wpłynie po godzinie 16:00, za czas zgłoszenia przyjmuje się godzinę 8:00 pierwszego Dnia Roboczego następującego po dniu dokonania zgłoszenia.
11. Wykonawca jest zobowiązany do realizacji Zgłoszenia Serwisowego w następujących terminach:
  - a. Zgłoszenie typu I w terminie do 24 godzin od chwili potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę.
  - b. Zgłoszenie typu II w terminie do 48 Godzin Roboczych od chwili potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę,
  - c. Zgłoszenie typu III w terminie do kolejnej edycji Wersji Produktu, jednakże nie wcześniej niż 2 miesiące od chwili potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę,
  - d. Zgłoszenie typu IV i V w terminie ustalonym przez Strony,
12. Realizacja Zgłoszeń Serwisowych w terminach podanych powyżej obowiązuje, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego leży po stronie Wykonawcy.
13. W przypadku wystąpienia Stanu Krytycznego Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem Stanu Krytycznego. W takim przypadku czas realizacji Zgłoszenia Serwisowego, określony powyżej, nie znajduje zastosowania. Strony ustalą termin realizacji takiego Zgłoszenia Serwisowego z uwzględnieniem zastosowanego rozwiązania tymczasowego dla możliwości korzystania funkcjonalności z Produktu.
14. W przypadku, gdy przyczyna powodująca Zgłoszenie Serwisowe i potrzebę SEP nie jest spowodowana błędami Produktu, a jej usunięcie wymaga czynności nie związanych bezpośrednio z Produktem, czas realizacji Serwisu może być odpowiednio przedłużony o czas realizacji innych czynności nie związanych z Produktem.
15. Terminy realizacji SEP i SED nie obowiązują, jeżeli powstanie Zgłoszenia Serwisowego spowodowała Siła Wyższa.
16. W przypadku gdy realizacja SEP i SED wymaga wyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalają datę i godziny wykonania usługi (realizacji Zgłoszenia Serwisowego), a terminy określone w pkt 7 powyżej nie obowiązują.

17. W przypadku Zgłoszenia Serwisowego, Zamawiający gwarantuje współpracę w realizacji Zgłoszenia Serwisowego, co najmniej poprzez współdziałanie dedykowanej osoby dostępnej w ciągu całego procesu jego realizacji.
18. Realizację Zgłoszenia Serwisowego uważa się za zakończoną, jeżeli funkcjonowanie Produktu zostało przywrócone do stanu, jaki miał miejsce przed wystąpieniem Zgłoszenia Serwisowego
19. System zgłoszeń ..... rejestruje i przechowuje dokumentację związaną z obsługą Zgłoszeń Serwisowych.



## Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

Zawarta w dniu ..... pomiędzy:

**Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji we Wrocławiu**, wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem **KRS 0000104928**, adres ul. Ołbińska 32, 50-233 Wrocław, **NIP 8981803575**;

reprezentowanym przez:

**dr n. med. Zbigniew J. Król** – kierownika samodzielnego publicznego zakładu opieki zdrowotnej uprawnionego do reprezentacji Zamawiającego

zwanym dalej „**Administratorem**”

a

.....

NIP: ....., REGON:....., zwana w dalszej części umowy „**Wykonawcą**”,  
reprezentowana przez:

.....”

zwanymi dalej „**Podmiotem przetwarzającym**”.

## § 1

1. Strony zgodnie oświadczają, że w wyniku udzielenia zamówienia publicznego prowadzonego w trybie podstawowym na podstawie art. 275 i nast. ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. z 2021 r. poz. 1129, z późn. zm) w dniu ..... r. zawarły Umowę ..... (dalej jako „Umowa główna”).
2. Administrator oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu artykułu 4 pkt 7 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE - dalej RODO.
3. Podmiot przetwarzający oświadcza, że dysponuje odpowiednimi środkami technicznymi i organizacyjnymi dla zapewnienia spełnienia wymogów oraz zapewnienia ochrony praw osób, których dotyczą dane osobowe przekazywane na podstawie niniejszej umowy, zgodnie z rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 oraz właściwymi przepisami krajowymi.
4. W celu prawidłowej realizacji zawartej przez Strony Umowy głównej, o której mowa w ust. 1, Strony postanowiły zawrzeć Umowę o następującej treści:  
Podmiot przetwarzający z dniem obowiązywania Umowy Głównej, będzie przetwarzał dane osobowe gromadzone przez Administratora w systemie informatycznym obsługującym placówki medyczne, w celu zapewnienia właściwego funkcjonowania oprogramowania. Przetwarzanie danych osobowych przez Podmiot przetwarzającego będzie się odbywać przez cały okres trwania Umowy Głównej.

## § 2

1. Na warunkach określonych niniejszą Umową oraz Umową Główną, Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie Danych Osobowych, opisanych poniżej.
2. Charakter i cel przetwarzania wynikają z Umowy Głównej. W szczególności:
  - a) rolą Podmiotu przetwarzającego jest zapewnienie właściwego funkcjonowania systemu informatycznego obsługującego placówki medyczne Administratora,
  - b) celem przetwarzania jest umożliwienie Administratorowi wywiązywanie się z prawnych obowiązków związanych z prowadzeniem dokumentacji medycznej, zarządzanie świadczeniami medycznymi udzielanymi przez placówki medyczne oraz zapewnienia właściwego obiegu wytwarzanej dokumentacji.
3. Przetwarzanie obejmować będzie następujące rodzaje danych osobowych („**Dane**”):

- a) Dane zwykłe:
    - imię i nazwisko,
    - numer ewidencyjny PESEL,
    - adres e-mail,
    - adres IP,
    - numery telefonów,
    - adres zamieszkania,
    - data urodzenia,
    - NIP,
    - seria i numer dokumentu tożsamości,
    - informacja w dokumentach uprawniających,
    - imiona rodziców.
  - b) Dane szczególnych kategorii:
    - opis wizyty lekarskiej,
    - opis badania,
    - opis leczenia,
    - skierowanie,
    - orzeczenie,
    - informacja o receptach,
    - informacja o zwolnieniach,
    - wynik zleconych badań,
    - karta szczepień,
    - badania obrazowe.
  - c) Dane dzieci:
    - imię i nazwisko,
    - numer ewidencyjny PESEL,
    - data urodzenia,
    - miejsce zamieszkania,
    - dane opiekunów.
4. Przetwarzanie Danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
- a) pracownicy Administratora i podmiotów stowarzyszonych Administratora,
  - b) pacjenci Administratora,
  - c) kontrahenci Administratora.

### § 3

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się niniejszym:
- a) przetwarzać dane osobowe zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa oraz zasadami ochrony określonymi w niniejszej umowie;
  - b) przetwarzać dane osobowe w celu określonym w niniejszej umowie i wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora; za udokumentowane polecenie uznaje się zadania zlecone do wykonywania;
  - c) dopuścić do przetwarzania danych wyłącznie osoby posiadające upoważnienie nadane przez Podmiot przetwarzający oraz zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania nieograniczonej w czasie tajemnicy, a także prowadzić ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych powierzonych Podmiotowi przetwarzającemu;
  - d) Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, w szczególności zabezpieczyć je przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniami przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem przepisów prawa, oraz zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem;
  - e) podejmować wszelkie środki techniczne i organizacyjne wymagane na mocy Artykułu 32 rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa przetwarzania danych odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą;
  - f) przestrzegać warunków korzystania z usług innego podmiotu przetwarzającego, o których mowa w artykule 28 ust. 2 i 4 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679;

- g) biorąc pod uwagę charakter przetwarzania, pomagać Administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw, o których mowa w Rozdziale III rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679;
  - h) uwzględniając charakter przetwarzania oraz dostępne mu informacje, pomagać Administratorowi wywiązać się z obowiązków określonych w Artykułach 32 – 36 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679;
  - i) udostępniać Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w Artykule 28 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 oraz umożliwiać Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez Administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji i przyczyniania się do nich;
  - j) niezwłocznie informować Administratora, jeżeli zdaniem Podmiotu przetwarzającego, wydane mu polecenie stanowi naruszenie przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 lub innych przepisów Unii Europejskiej lub przepisów krajowych o ochronie danych osobowych.
2. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do samodzielnego dysponowania powierzonymi mu danymi osobowymi i nie ma prawa samodzielnego decydowania o celach i środkach przetwarzania powierzonych mu Danych.
  3. Podmiot przetwarzający jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.

#### § 4

1. Strony zgodnie postanawiają, że powierzenie przetwarzania danych osobowych przez Podmiot przetwarzający podmiotowi trzeciemu (dalszemu przetwarzającemu) jest dopuszczalne wyłącznie po uzyskaniu pisemnej zgody Administratora w odniesieniu do konkretnego dalszego przetwarzającego.
2. W przypadku opisanym w ust. 1 Podmiot przetwarzający zobligowany będzie do umownego zobowiązania w formie pisemnej każdego z dalszych przetwarzających do przestrzegania takich samych obowiązków i zasad, jakie dotyczą Podmiotu przetwarzającego względem Administratora na podstawie niniejszej umowy oraz przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, a także innych odnośnych przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.
3. Podmiot przetwarzający w razie skorzystania z usług dalszego przetwarzającego zobowiązuje się nadto zapewnić, by przetwarzanie danych przez dalszego przetwarzającego odbywało się wyłącznie w celu i w zakresie opisanym w niniejszej umowie.
4. Jeżeli dalszy podmiot przetwarzający nie wywiąże się ze spoczywających na nim obowiązków ochrony danych, pełna odpowiedzialność wobec Administratora za wypełnienie obowiązków tego innego podmiotu przetwarzającego spoczywa na podmiocie przetwarzającym.

#### § 5

1. Strony zgodnie postanawiają, że Administrator uprawniony będzie do dokonywania kontroli prawidłowości warunków przetwarzania powierzonych na podstawie niniejszej umowy danych osobowych przez Podmiot przetwarzający, a Podmiot przetwarzający zobligowany będzie do współdziałania z Administratorem w celu realizacji powyższego zobowiązania w możliwie szerokim zakresie, tj. w szczególności udostępni administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia przyjętych obowiązków oraz umożliwi Administratorowi lub audytorowi upoważnionemu przez administratora przeprowadzanie audytów, w tym inspekcji.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do prowadzenia rejestru kategorii czynności przetwarzania, na zasadach, o których mowa w Artykule 30 ust. 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679, który zawierać będzie informacje określone w pkt a – d Artykułu 30 ust. 2 RODO.
3. Podmiot przetwarzający w przypadkach, o których mowa w Artykule 37 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 zobligowany będzie do wyznaczenia inspektora ochrony danych. O fakcie wyznaczenia inspektora ochrony danych Podmiot przetwarzający powiadomi Administratora, wskazując dane kontaktowe inspektora.

4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do udzielania Administratorowi na każde żądanie informacji na temat przetwarzania powierzonych danych osobowych, a w szczególności do niezwłocznego informowania o każdym przypadku naruszenia w zakresie ochrony danych osobowych.
5. Podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Administratorowi w ciągu najbliższych 24 godzin.
6. W razie stwierdzenia przez Administratora istnienia po stronie Podmiotu przetwarzającego uchybień w zakresie realizacji niniejszej umowy prowadzących do naruszenia bezpieczeństwa powierzonych do przetwarzania danych osobowych, Administrator uprawniony będzie do:
  - a) żądania niezwłocznego usunięcia uchybień;
  - b) rozwiązania niniejszej umowy oraz Umowy głównej bez zachowania okresu wypowiedzenia.
7. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas audytu, w tym inspekcji w terminie wskazanym przez Administratora danych nie dłuższym niż 5 dni.
8. Podmiot przetwarzający oświadcza, że znane są mu sankcje przewidziane za naruszenie obowiązków w zakresie ochrony danych osobowych w rozporządzeniu Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679. Jeżeli w wyniku naruszenia przez Podmiot przetwarzający przepisów rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 oraz niniejszej umowy Administrator zobligowany będzie do zapłaty kary pieniężnej lub odszkodowania, Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zwrócić Administratorowi wszelkie poniesione z tego tytułu koszty i wydatki.

#### § 6

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Administratora danych i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej („dane poufne”).
2. Podmiot przetwarzający oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Administratora danych w innym celu niż wykonanie Umowy, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy.

#### § 7

1. Zmiana niniejszej umowy nastąpić może wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W przypadku sporu zaistniałego w związku z realizacją niniejszej umowy sądem właściwym dla jego rozstrzygnięcia będzie sąd właściwy zgodnie z Umową główną.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679.