Załącznik nr 7 SIWZ

**UMOWA NR** ……………..

Zawarta w Warszawie w dniu …….. r. pomiędzy firmą:

………………, ………………..

działającą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez, pod numerem …………………..

NIP ……………

Regon ………… zwaną dalej "Wykonawcą",

reprezentowaną przez:

………………………………………………

a

Centralnym Szpitalem Klinicznym MSWiA w Warszawie

ul. Wołoska 137, 02-507 Warszawa

wpisanym do rejestru stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000133822, NIP 521-29-25-596, REGON 006472651,

zwanym dalej "Zamawiającym"

reprezentowanym przez:

………………………………………………..

W wyniku rozstrzygnięcia postępowania przetargowego na objęcia nadzorem autorskim i serwisem

oprogramowania aplikacyjnego …………………………... ……………………………… w trybie przetargu nieograniczonego, na podstawie art. 39 ustawy z dnia 29/01/2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. 2018 poz. 1986). Strony zawierają umowę, której integralną część stanowi klauzula informacyjna, dotycząca ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych, zgodna z przepisami Dyrektywy RODO tj.  rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady Europy z dnia 27 kwietnia 2016 r. ochrony danych osobowych osób fizycznych i ich przetwarzania (UE) 2016/679  o następującej treści:

1. **Przedmiot Umowy**

Przedmiotem niniejszej Umowy jest:

1. Objęcie nadzorem autorskim, w zakresie wskazanym w § 2 niniejszej Umowy modułów Oprogramowania Aplikacyjnego InfoMedica wymienionych w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy (dalej: „Oprogramowanie Aplikacyjne”).
2. Świadczenie usług serwisowych, w zakresie wskazanym w §2 ust. 2 i 3 niniejszej Umowy, dla Oprogramowania Aplikacyjnego wymienionego w Załączniku nr 1 do niniejszej Umowy.
3. **Zobowiązania Wykonawcy**
4. W ramach nadzoru autorskiego, o którym mowa w § 1 niniejszej Umowy, Wykonawca zapewnia:
   1. udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego błędu Oprogramowania Aplikacyjnego (tzn. nie spowodowanego przez Zamawiającego powtarzalnego działania Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzącego w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania):
      1. w przypadku tzw. błędu krytycznego aplikacji, tj. takiego, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowej funkcjonalności wskazanej w dokumentacji użytkownika) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego:
         1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego aplikacji”) wynosi …. dni roboczych;
         2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 3 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
         3. w przypadku wystąpienia „błędu krytycznego aplikacji” Wykonawca może wprowadzić tzw. rozwiązanie tymczasowe, doraźnie rozwiązujące problem błędu krytycznego; w takim przypadku dalsza obsługa usunięcia dotychczasowego błędu krytycznego będzie traktowana jako błąd zwykły;
      2. w pozostałych przypadkach, określanych jako „błędy zwykłe”- błędy Oprogramowania Aplikacyjnego inne niż błędy krytyczne aplikacji:
         1. czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu zwykłego) wynosi do 15 dni roboczych;
         2. czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do 60 dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
      3. Wykonawca wymaga udostępnienia przez Zamawiającego zdalnego dostępu do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego dla osób wykonujących prace na rzecz realizacji przez Wykonawcę niniejszej Umowy, zarówno przy błędzie krytycznym aplikacji jak i błędzie zwykłym. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 4 do niniejszej umowy.
      4. w przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu, czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego, w sposób określony w §. 4 ust. 1 pkt. 4 niniejszej Umowy kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.
      5. czas reakcji i czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego ulega zawieszeniu na okres oczekiwania na przedstawienie przez Zamawiającego uzupełniających informacji niezbędnych do usunięcia błędu, liczony od momentu wystąpienia z mailowym zapytaniem przez Wykonawcę lub zapytaniem o dodatkowe informacje przekazanym przez system CHD, do momentu udzielenia odpowiedzi w systemie CHD lub droga mailową;
      6. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego wyrażoną na piśmie, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
      7. zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desk’u Wykonawcy ………………….; w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia telefonicznie (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia poprzez witrynę internetową Centralnego Help-Desku, e-mail lub faks) pod numerem telefonu:
         1. **………………….** dla połączeń z telefonów stacjonarnych;
         2. **…………………** dla połączeń z telefonów komórkowych.

lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres………………., opcjonalnie faksem na numer ……………; wzór formularza stanowi Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy; wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju błędu występującego w konkretnym module;

* + - 1. w przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:
         1. w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
         2. w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
         3. w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
    1. dla uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, iż przez dzień roboczy rozumieją każdy dzień od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
  1. wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejącej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, z zastrzeżeniem, że Wykonawca zobowiązany jest do:
     1. przekazania Zamawiającemu informacji o nowych wersjach Oprogramowania Aplikacyjnego, co odbywać się będzie poprzez opublikowanie odpowiedniego komunikatu na witrynie Centralnego Help-Desku;
     2. udostępniania uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego), poprzez serwer …………………………..;
  2. możliwość pisemnego zgłoszenia uwag i propozycji modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego, poprzez witrynę Centralnego Help-Desk’u lub na formularzu, którego wzór stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy; zgłoszenia takie wynikają z zobowiązania Wykonawcy do dokonywania zmian Oprogramowania Aplikacyjnego, o których mowa w punkcie poprzedzającym, będą one rozpatrywane w czasie prac analitycznych przy rozwoju Oprogramowania Aplikacyjnego;
  3. gotowość przyjmowania i rozpatrywania indywidualnych żądań zmian (tj. modyfikacji płatnych) Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową (propozycji jego udoskonaleń, modyfikacji i rozwoju) oraz zmian obejmujących dodanie nowej funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, przy czym realizacja powyższych żądań nie będzie wchodziła w zakres niniejszej umowy; zgłoszenia żądania zmiany należy dokonywać poprzez witrynę Centralnego Help-Desku, z zastrzeżeniem, że zasady realizacji zgłoszonych żądań będą każdorazowo uzgadniane pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym,

1. Obsługa serwisowa Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową realizowana będzie we współpracy z Wykonawcą lub Autoryzowanym Przedstawicielem Wykonawcy, dysponującym pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej Umowy:

………………………………………………………………………..

………………………………………………………………………………….

Zmiana wskazanego wyżej Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, nie wymaga aneksu do umowy i jest skuteczna z chwilą powiadomienia Zamawiającego w formie pisemnej lub elektronicznej.

1. W ramach obsługi serwisowej Wykonawca zapewnia:
   1. zainstalowanie i wdrożenie wersji Oprogramowania Aplikacyjnego otrzymanych w ramach świadczeń z tytułu nadzoru autorskiego (w tym w szczególnych przypadkach dodatkowe szkolenie użytkowników) objętego niniejszą umową;
   2. usunięcie awarii Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą umową, powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych;
   3. bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego, uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
   4. pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania Aplikacyjnego i zgromadzonych danych archiwalnych, poprawnie zabezpieczonych przez Zamawiającego na odpowiednich nośnikach danych;
   5. pomoc w przygotowaniu danych przekazywanych przez Zamawiającego do jednostek nadrzędnych i współpracujących (np. do Narodowego Funduszu Zdrowia, Wydziału Zdrowia odpowiedniego Urzędu, banków itp.) w formie elektronicznej (np. dyskietki, łącza telekomunikacyjne itp);
   6. doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych, dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania Aplikacyjnego objętego niniejszą Umową w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
   7. korzystanie z konsultacji telefonicznych u Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy, dysponującego pracownikami certyfikowanymi w zakresie realizacji przedmiotu niniejszej umowy, określonego w §2 ust.3;
   8. prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności, w tym zmiany konfiguracji oprogramowania.

Usługi opisane w pkt. G oraz h nie będą zaliczane do puli osobodni serwisowych.

1. Usługi serwisu, określone w ust. 3, świadczone będą przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy w dni robocze tj. dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy, w godzinach od 8.00 do 16.00.
2. Usługi serwisu, określone w ust. 3)., świadczone będą przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Wykonawcy w zakresie przeciętnie 12 osobodni miesięcznie (288 osobodni w okresie 24 m-cy). Za jeden osobodzień przyjmuje się pracę jednej osoby w wymiarze nie krótszym niż 6 godzin i nie dłuższym niż 8 godzin.. Wizyty w siedzibie Zamawiającego nie będą przekraczać 8 godzin roboczych
3. Wizyty mogą być zamieniane w wniosek Zamawiającego na prace zdalne. Minimalną jednostką rozliczeniową w zakresie prac zdalnych jest 0,5h.
4. Wykonawca zapewni obsługę sytuacji wystąpienia błędu krytycznego serwisowego (całkowitego zatrzymania systemu) na następujących zasadach:
   * 1. Sytuację wystąpienia błędu krytycznego serwisowego będą zgłaszane poprzez system zgłaszania awarii, pocztę elektroniczną lub telefon przez wytypowanych przez Szpital pracowników Działu Informatyki,
     2. Wykonawca będzie obsługiwał awarię 24 godz./7 dni w zakresie bazy danych oraz aplikacji przy założeniu, że Zamawiający zapewni funkcjonowanie sprzętu informatycznego i infrastruktury teleinformatycznej pozwalającej na zdalny dostęp do systemu informatycznego
     3. czas reakcji on-line Wykonawcy w sytuacjach wystąpienia błędu krytycznego serwisowego - ……………. Godziny od momentu zgłoszenia przez Zamawiającego,
     4. rozpoczęcie działań Wykonawcy w sytuacjach wystąpienia błędu krytycznego serwisowego na terenie szpitala jeśli jest to jedyny sposób rozwiązania problemu – na następny dzień roboczy,
5. **Procedura odbioru prac**
6. Wykonanie usług serwisowych potwierdzane będzie podpisaniem stosownego protokołu bez uwag i zastrzeżeń, którego wzór stanowi Załącznik nr 5 do niniejszej umowy. Formularz wypełnia Wykonawca, a zatwierdza Zamawiający.
7. Protokół wykonania usług serwisowych , bez uwag i zastrzeżeń, będzie podstawą rozliczenia prac serwisowych.
8. Jeżeli z jakichkolwiek przyczyn w toku realizacji przedmiotu niniejszej Umowy świadczenie usług serwisowych stanie się niemożliwe do wykonania, bądź jedna ze Stron zerwie niniejszą Umowę, bądź też Umowa zostanie rozwiązana (za porozumieniem Stron bądź na skutek wypowiedzenia lub z innych przyczyn), Strony zobowiązane są niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie do 2 dni roboczych od daty wystąpienia takiej przyczyny lub zdarzenia, sporządzić protokół stanu zaawansowania realizacji usług serwisowych.
9. W protokole stanu zaawansowania realizacji usług serwisowych, Strony określą zakres usług dotychczas wykonanych oraz — w razie potrzeby — zasady rozliczenia i wynagrodzenia za usługi wykonane i rozpoczęte, z uwzględnieniem zasad przewidzianych postanowieniami niniejszej Umowy.
10. Osobą odpowiedzialną za realizację niniejszej umowy po stronie Zamawiającego jest: (stanowisko) ……….. (imię i nazwisko) ………………... Tel: ………………… e-mail ……….
11. Osobą odpowiedzialną za realizację niniejszej umowy po stronie Wykonawcy jest: ………………………. tel.: …………….. email: ……………………………….
12. Informacja o zmianie osób odpowiedzialnych za realizację niniejszej umowy nie stanowi zmiany umowy.
13. **Zobowiązania Zamawiającego**
14. Zamawiający jest zobowiązany do:
    1. wyznaczenia osoby odpowiedzialnej za realizację całości niniejszej Umowy, dane tej osoby zostały wskazane w § 3 ust 5 oraz powiadomienia Wykonawcy o każdej zmianie tej osoby (w formie pisemnej lub elektronicznej);
    2. wykonywania niezwłocznie czynności zaleconych przez Wykonawcę do wykonania których Zamawiający jest zobowiązany na mocy niniejszej Umowy., w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu informatycznego Zamawiającego i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie informatycznym Zamawiającego. System obejmuje sprzęt komputerowy, oprogramowanie osób trzecich i Oprogramowanie Aplikacyjne
    3. powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania nieautoryzowanych zmian w konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego (zgodnie z art. 74 ust. 4 pkt 2 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych) lub sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest Oprogramowanie Aplikacyjne objęte niniejszą Umową, w tym Zamawiający zobowiązuje się także do powstrzymania się od samodzielnego dokonywania nieautoryzowanych przez Wykonawcę modyfikacji zawartości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego; w przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego lub sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być wykonywane za uprzednią wyraźną zgodą Wykonawcy lub przez Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy. Aktualna lista Autoryzowanych Przedstawicieli Serwisowych Wykonawcy zamieszczona jest na witrynie internetowej ……………………………………………..
    4. dostarczenia na wniosek Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, o którym mowa w § 2 ust. 2 niniejszej Umowy, wskazanych fragmentów lub całości baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji przedmiotu niniejszej Umowy poza siedzibą Zamawiającego, przy zachowaniu poniższej procedury:
       1. uprawiony pracownik Zamawiającego przekaże bazę danych Wykonawcy poprzez jej skopiowanie na serwer …………………. lub na serwer ……………. o adresie podanym przez Wykonawcę lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, w pliku archiwum (np. w formacie zip) zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym, uwzględniającym minimum 2 znaki specjalne i minimum 2 cyfry). Hasło do pliku archiwum zawierającego bazę danych będzie przekazywane SMS'em osobie ze Strony Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, która wnioskowała o udostępnienie bazy danych. Zaszyfrowany plik archiwum z bazą danych będzie skopiowany przez pracownika Zamawiającego do katalogu domowego Zamawiającego na wskazanym wyżej serwerze ……….., skąd będzie go mógł pobrać pracownik Wykonawcy lub Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, wnioskujący o udostępnienie bazy danych.
       2. osoby upoważnione przez Wykonawcę do przetwarzania danych osobowych, w tym upoważnieni przez Wykonawcę pracownicy Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, mogą wnioskować o udostępnienie bazy danych Oprogramowania Aplikacyjnego przy użyciu indywidualnego konta na serwerze ………………….;
       3. listę osób mogących udostępniać bazę danych ze Strony Zamawiającego, przy użyciu indywidualnego konta na serwerze ………………, o którym mowa powyżej (wraz z adresem e-mail i numerem telefonu komórkowego), zawiera Załącznik nr 3 do niniejszej Umowy;
       4. dostęp do serwerów ………….. wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Każdy użytkownik zarówno ze strony Zamawiającego, Wykonawcy jak i Autoryzowanego Przedstawiciela Serwisowego Wykonawcy, chcący skorzystać z zasobów serwera i mając do tego uprawnienie: wynikające ze wskazania go w Załączniku nr 3, nadane Wykonawcy lub Autoryzowanemu Przedstawicielowi Serwisowemu Wykonawcy, będzie zobowiązany do posiadania własnego identyfikatora;
    5. delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych niniejszą Umową;
    6. zapewnienia, aby Oprogramowanie Aplikacyjne, zainstalowane u Zamawiającego, wymienione w Załączniku nr 1 było używane wyłącznie przez użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;
    7. dokonywania prawidłowo zakwalifikowanych zgłoszeń, w tym zakwalifikowanych zgodnie z przyjętymi w Umowie definicjami zgłoszeń ewentualnych błędów, zgodnie z procedurą przewidzianą niniejszą Umową;
    8. dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Oprogramowania Aplikacyjnego, o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności Zamawiającego oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług w zakresie niniejszej umowy, z odpowiednim wyprzedzeniem;
    9. przekazywania na bieżąco Wykonawcy wszystkich przepisów i regulaminów obowiązujących u Zamawiającego, które mogą mieć zastosowanie w realizacji niniejszej Umowy, w tym obowiązujących wykładni prawnych lub wskazówek jednostek nadrzędnych (np. Narodowy Fundusz Zdrowia, Ministerstwo Zdrowia, Samorządowy Wydział Zdrowia, Organ Założycielski, inne);
    10. zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym pracy w godzinach popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;
    11. zapewnienia pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia usług określonych w § 2 niniejszej Umowy, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP;
    12. zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, objętego usługami określonymi w § 2 niniejszej Umowy, o ile to będzie konieczne. Zasady zdalnego dostępu określa Załącznik nr 4.
    13. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za przekroczenie terminów przewidzianych Umową o czas zwłoki Zamawiającego.
15. **Płatności**
16. Za realizację przedmiotu niniejszej Umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy łączne wynagrodzenie, za cały okres obowiązywania niniejszej Umowy, w wysokości: …………. zł netto, powiększone o obowiązujący podatek VAT, tj. na dzień podpisania umowy ……………. zł brutto, zgodnie z kalkulacją cenową, stanowiącą Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
17. Usługi objęte niniejszą Umową będą rozliczane w okresach rozliczeniowych obejmujących miesiące kalendarzowe.
18. Z zastrzeżeniem ust. 4 poniżej wynagrodzenie z tytułu realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, wskazanego w § 1, w wysokości: ………………..….. netto miesięcznie, powiększone o podatek VAT wg stawki obowiązującej w dniu wykonania usługi, łącznie ……………... brutto miesięcznie, będzie płatne comiesięcznie na podstawie prawidłowo wystawionych i doręczonych Zamawiającemu faktur VAT wystawionych w terminie i na zasadach określonych w przepisach prawa obowiązujących w dniu wykonania usługi. Płatność nastąpi przelewem w terminie 60 dni od daty doręczenia faktury VAT, na rachunek bankowy wskazany na fakturze. Faktury będą wystawione najpóźniej do 10 dnia następnego miesiąca rozliczeniowego. Szczegółowa specyfikacja wynagrodzenia w odniesieniu do poszczególnych modułów składających się na Oprogramowanie aplikacyjne została określona w Załączniku nr 1.
19. Za pierwszy okres rozliczeniowy świadczenia usług opisanych w niniejszej Umowie, uważa się okres od pierwszego dnia obowiązywania umowy do końca miesiąca kalendarzowego, w którym zawarta została Umowa. Za pierwszy okres rozliczeniowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie proporcjonalne do ilości dni kalendarzowych od pierwszego dnia obowiązywania umowy do końca miesiąca kalendarzowego, o jakim mowa w zdaniu poprzednim, w stosunku do wynagrodzenia wskazanego w ust. 3 powyżej. Faktura zostanie wystawiona najpóźniej do 10 dnia następnego miesiąca po zakończeniu pierwszego okresu rozliczeniowego. Kolejne faktury wystawiane będą w cyklach miesięcznych, zgodnie z postanowieniami ust. 3.
20. W przypadku gdy objęte niniejszą umową usługi będą wykonywane przez okres niepełnego miesiąca, wynagrodzenie za ten miesiąc będzie należne w wysokości proporcjonalnej do ilości dni kalendarzowych, przez które obowiązywała Umowa w danym okresie rozliczeniowym.
21. W przypadku nie zapłacenia przez Zamawiającego wynagrodzenia, określonego w niniejszej Umowie, w ustalonym terminie Wykonawca naliczy odsetki w wysokości ustawowej.
22. **Okres obowiązywania Umowy**
23. Niniejsza umowa została zawarta na czas określony 24 miesięcy od dnia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
24. W razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu, zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o tych okolicznościach.
25. **Odpowiedzialność Wykonawcy**

Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:

* 1. treść i integralność (zawartość) danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
  2. jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego powstałe z winy Zamawiającego i wynikające z nieprawidłowego korzystania z oprogramowania Aplikacyjnego;
  3. korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby nieupoważnione;
  4. dokonywanie modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
  5. udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu usług;
  6. wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej;
  7. nieprawidłowe działanie lub brak działania Oprogramowania Aplikacyjnego spowodowane nieprawidłowym działaniem lub brakiem działania oprogramowania osób trzecich;
  8. nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania osób trzecich, komunikującego się z Oprogramowaniem Aplikacyjnym;
  9. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego;
  10. wadliwe działanie Oprogramowania Aplikacyjnego wynikające z niewystarczających właściwości i konfiguracji serwerów sieciowych i stacji roboczych wykonanych przez Zamawiającego;
  11. siłę wyższą.

1. **Kary umowne**
2. Wykonawca zobowiązuje się zapłacić Zamawiającemu następujące kary umowne:
   * + - 1. W przypadku odstąpienia od umowy przez którąkolwiek ze Stron z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wartości netto Umowy określonej w §5 ust. 1
         2. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia dotyczącego czasu reakcji na zgłoszenia błędów krytycznych aplikacji, Wykonawca zapłaci Zmawiającemu karę umowną w wysokości 0,5 % miesięcznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 5 ust 3
         3. Za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia dotyczącego czasu reakcji na zgłoszenia błędów krytycznych serwisowych, Wykonawca zapłaci Zmawiającemu karę umowną w wysokości 0,5 % miesięcznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 5 ust 3
3. Z tytułu niespełnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w §13 ust. 1 czynności Zamawiający przewiduje sankcje w postaci obowiązku zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości 20 % miesięcznego wynagrodzenia netto, o którym mowa w § 5 ust 3
4. Niezależnie od naliczonych kar umownych, Zamawiający ma prawo dochodzić od Wykonawcy odszkodowania do pełnej wysokości poniesionej szkody na zasadach ogólnych. Całkowita odpowiedzialność odszkodowania Wykonawcy ograniczona jest do wysokości 100% wartości umowy netto.
5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącenie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia.
6. **Siła Wyższa**
7. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
8. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
9. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 180 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
10. Okres występowania Siły Wyższej i jej następstw powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.
11. **Poufność**
12. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nie ujawniania, nie publikowania, nie przekazywania i nie udostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:
    1. informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej Umowy;
    2. oferowanych cen, stosowanych marż, posiadanych upustów lub warunków handlowych;
    3. informacji i danych stanowiących tajemnicę Stron w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. 2018 poz. 419);
    4. innych informacji prawnie chronionych;

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

1. Każdej ze Stron wolno ujawnić informacje poufne z ograniczeniami wynikającymi z przepisów prawa, o których mowa w niniejszym paragrafie członkom swoich władz, podwykonawcom i pracownikom oraz członkom władz, podwykonawcom i pracownikom podmiotów powiązanych lub zależnych, kancelariom prawnym, firmom audytorskim, pracownikom organów nadzoru, itp. w takim zakresie, w jakim będzie to niezbędne do wypełnienia przez nią zobowiązań i obowiązków na podstawie Umowy, przy czym Strona przekazująca takie informacje wymienionym wyżej osobom będzie ponosić odpowiedzialność za przestrzeganie przez te osoby zasad poufności opisanych w niniejszym rozdziale.
2. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia poufności udostępnionej dokumentacji technicznej Oprogramowania Aplikacyjnego, z wyłączeniem dokumentacji zewnętrznych interfejsów wymiany danych.
3. Strony Umowy mają prawo do wykorzystania informacji o fakcie zawarcia i realizacji Umowy oraz wskazania ogólnego przedmiotu i Stron Umowy, dla celów referencyjnych i marketingowych, w tym podania tych informacji do wiadomości publicznej, pod warunkiem nie ujawniania szczegółów handlowych oraz technicznych.
4. **Prawa autorskie**
5. Wykonawca oświadcza, że posiada autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Aplikacyjnego, którego dotyczy niniejsza umowa oraz posiada prawo do czerpania wynagrodzenia za korzystanie z niego przez osoby trzecie.
6. Oprogramowanie Aplikacyjne, którego dotyczy niniejsza umowa jest chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz. U. 2017 r. poz. 880). Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tych praw niezależnie od powstałych okoliczności.
7. Zasady korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego reguluje odrębna umowa licencyjna.
8. **Zmiany Umowy**
9. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
10. Strony dopuszczają możliwość dokonania zmian umowy w następującym zakresie i na następujących warunkach:
    1. zmian w umowie w przypadku nabycia przez Zamawiającego licencji na korzystanie z dodatkowych modułów Oprogramowania Aplikacyjnego, zmianie może ulec zakres modułów wskazanych w niniejszej Umowie oraz wysokość wynagrodzenia należnego Wykonawcy,
    2. zmian w umowie w celu ustalenia odmiennych zasad rozliczenia wynagrodzenia należnego Wykonawcy, w szczególności zmiany okresów rozliczeniowych,
    3. zmian w umowie, które będą mogły być dokonane z powodu zaistnienia okoliczności niemożliwych do przewidzenia w chwili zawarcia umowy.

3. Zamawiający, zgodnie z art. 144 ustawy Pzp, przewiduje zmiany postanowień niniejszej umowy w stosunku do treści oferty, na podstawie, której dokonano wyboru Wykonawcy w zakresie zmiany wynagrodzenia Wykonawcy w przypadku zmiany:

a)  stawki podatku od towarów i usług,

b)  wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,

c)  zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne,

d)zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych, o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o pracowniczych planach kapitałowych

      - jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez wykonawcę, zgodnie z zasadami o których mowa w ust. 4, 5, 6 i 7.

4.  Strona zainteresowana zmianą Umowy z powodu zaistnienia okoliczności, o których mowa  w ust. 3 pkt. a), b), c) d) zobowiązana jest wystąpić z wnioskiem do drugiej Strony o dokonanie zmiany, w terminie do 14 (czternastu) dni od daty zaistnienia okoliczności uzasadniającej dokonanie zmiany. Wniosek ten zawierać musi uzasadnienie i dowody wskazujące na spełnienie przesłanek dokonania zmiany, oceny wpływu zmiany na  koszty wykonania zamówienia, oraz projekt wnioskowanej zmiany.

5.  W terminie 14 (czternastu) dni od daty otrzymania przez drugą Stronę wniosku, o którym mowa powyżej, Strony obowiązane są przeprowadzić negocjacje w celu:

a)  ustalenia czy i jaki wpływ wnioskowane zmiany mają koszty wykonania zamówienia; oraz

b)  określenia wysokości (wartości) ewentualnej zmiany, tj. podwyższenia lub obniżenia, wynagrodzenia, przy załażeniu, że kwota, o jaką zmienione zostanie wynagrodzenie, nie powinna być wyższa niż to wynika ze zmiany przepisów prawa; oraz

c) określenia terminu wprowadzenia do Umowy ewentualnych zmian.

6.  Strony za zgodnym porozumieniem mogą odstąpić od wymogu przeprowadzenia negocjacji, o których mowa w ust. 4 i 5, jeżeli okoliczności wnioskowanej zmiany, a także jej proponowany zakres oraz sposób wprowadzenia, nie budzą wątpliwości.

7.  W przypadku zmiany stawki podatku VAT, wprowadzonej powszechnie obowiązującymi przepisami prawa, jeżeli zmiana ta będzie miała wpływ na koszt wykonania zamówienia przez Wykonawcę, zmiana wynagrodzenia z tytułu niniejszej umowy może nastąpić jedynie pod warunkiem, że cena netto nie ulegnie podwyższeniu.

§**13. Klauzula dotycząca zatrudnienia na podstawie umowy o pracę art. 29 ust. 3a ustawy Prawo zamówień publicznych.**

1. Zamawiający, zgodnie z art. 29 ust. 3a ustawy prawo zamówień publicznych wymaga zatrudnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę na podstawie umowy o pracę, osób wykonujących wskazane przez Zamawiającego następujące czynności w zakresie realizacji zamówienia:

a) pracownicy helpdesku minimum 1 osoba

b) pracownicy serwisowi minimum 1 osoba

2. Przed podpisaniem Umowy oraz w trakcie realizacji zamówienia Zamawiający uprawniony jest do wykonywania czynności kontrolnych wobec Wykonawcy odnośnie spełnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust 1 czynności. Zamawiający uprawniony jest w szczególności do:

a) żądania oświadczeń i dokumentów w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów

i dokonywania ich oceny.

b) żądania wyjaśnień w przypadku wątpliwości w zakresie potwierdzenia spełnienia ww. wymogów,

c) przeprowadzenia kontroli na miejscu wykonywania świadczenia.

3. W trakcie realizacji zamówienia na każde wezwanie Zamawiającego w wyznaczonym w tym wezwaniu terminie Wykonawca przedłoży Zamawiającemu wskazane poniżej dowody w celu potwierdzenia spełnienia wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę przez Wykonawcę lub podwykonawcę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności w trakcie realizacji zamówienia.

a) Oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy o zatrudnieniu na podstawie umowy

o pracę osób wykonujących czynności, których dotyczy wezwanie Zamawiającego. Oświadczenie to powinno zawierać w szczególności: dokładne określenie podmiotu składającego oświadczenie, datę złożenia oświadczenia, wskazanie, że objęte wezwaniem czynności wykonują osoby zatrudnione na podstawie umowy o pracę wraz ze wskazaniem liczby tych osób, rodzaju umowy o pracę i wymiaru etatu oraz podpis osoby uprawnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy lub podwykonawcy.

b) Poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię umowy/ umów o pracę osób wykonujących w trakcie realizacji zamówienia czynności, których dotyczy ww. oświadczenie Wykonawcy lub podwykonawcy (wraz z dokumentem regulującym zakres obowiązków, jeżeli zostały sporządzony). Kopia umowy/umów powinna zostać zanonimizowana w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych (tj. w szczególności bez adresów, nr PESEL pracowników). Imię i nazwisko pracownika nie podlega anonimizacji. Informacje takie jak: data zawarcia umowy, rodzaj umowy o pracę i wymiar etatu powinny być możliwe do zidentyfikowania.

c) Zaświadczenie właściwego oddziału ZUS, potwierdzające opłacanie przez Wykonawcę lub podwykonawcę składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne z tytułu zatrudnienia na podstawie umów o pracę za ostatni okres rozliczeniowy

d) Poświadczoną za zgodność z oryginałem odpowiednio przez Wykonawcę lub podwykonawcę kopię dowodu potwierdzającego zgłoszenie pracownika przez pracodawcę do ubezpieczeń, zanonimizowaną w sposób zapewniający ochronę danych osobowych pracowników, zgodnie z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych.

4. Z tytułu niespełnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności Zamawiający przewiduje sankcje w postaci obowiązku zapłaty przez Wykonawcę kary umownej w wysokości określonej w § 8 ust. 2 Umowy. Niezłożenie przez Wykonawcę w wyznaczonym przez Zamawiającego terminie żądanych przez Zamawiającego dowodów w celu potwierdzenia spełnienia przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę, o których mowa w ust. 3 traktowane będzie jako niespełnienie przez Wykonawcę lub podwykonawcę wymogu zatrudnienia na podstawie umowy o pracę osób wykonujących wskazane w ust. 1 czynności.

5. W przypadku uzasadnionych wątpliwości co do przestrzegania prawa pracy przez Wykonawcę lub podwykonawcę, Zamawiający może zwrócić się o przeprowadzenie kontroli przez Państwową Inspekcję Pracy.

**§14. Postanowienia końcowe**

1. Wszelkie wątpliwości i spory związane z ważnością, interpretacją lub wykonaniem Umowy Strony będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień, w ramach uzgodnień obu Stron.
2. W trakcie trwania Umowy Strony zobowiązują się do rozwiązywania wszelkich zaistniałych problemów i nieprzewidzianych sytuacji zgodnie z zasadami dobrej współpracy, przy uwzględnieniu interesów prawnych i ekonomicznych każdej ze Stron oraz mając na uwadze realizację celu Umowy.
3. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego ze względu na siedzibę Zamawiającego.
4. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy RODO, kodeksu cywilnego oraz ustawy o PZP.
5. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
7. Integralną część niniejszej Umowy stanowią załączniki nr od 1 do 5.

Spis załączników:

Załącznik nr 1 – Kalkulacja finansowa I Formularz Ofertowy wraz Ofertą Cenową Wykonawcy

Załącznik nr 2 – Formularz zgłoszeniowy

Załącznik nr 3 – Informacje o Zamawiającym

Załącznik nr 4 – Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów

Załącznik nr 5 – Protokół odbioru prac.

**Zamawiający: Wykonawca:**

Zaakceptowano pod względem:

1. Formalno prawnym: ………………………….......

2. Finansowym: ………………..………………….....

3. Zastępca Dyrektora ds. Administracyjno-Technicznych:……………………………….…...

4. Zgodności z ustawą Pzp (Kierownik Działu Zamówień Publicznych)………………..……..

5. Merytorycznym: ………………………………...

6. Sekretarz: …………………………….………....…..………………………….

Załącznik nr 1 do Umowy nr ………………

### Kalkulacja Cenowa

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Lp.*** | Moduł | Jednostka miary | Ilość\* |
|  | Finansowo-Księgowy (z modułem Imp-Ex) – nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Rachunek Kosztów – nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Rejestr Sprzedaży – nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Kadry - nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Płace - nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Portal HR | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Grafiki- nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Gospodarka Magazynowo-Materiałowa - nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Środki Trwałe z El. Inw. – nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Wyposażenie z El. Inw. – nieograniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Kasa | Nazwa użytkownika | 2 |
|  | Rejestr Zakupów - niegraniczona | Bez limitu użytkowników | 1 |
|  | Usługi serwisowe – 12os/dni/m-c |  | 288 |
|  | **RAZEM** | | | |
|  | **SUMA** | | | |

Załącznik nr 2 do Umowy nr …………………..

Formularz zgłoszeniowy

|  |  |
| --- | --- |
|  | Typ dokumentu:  **ZGŁOSZENIE BŁĘDU**  **OPROGRAMOWANIA APLIKACYJNYGO** |

**WYPEŁNIA ZGŁASZAJĄCY:** **NR FAKSU: ……………………**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zgłoszenie dotyczy:**  **Systemów administracyjnych** |  |
| - proszę wybrać system, którego dotyczy zgłoszenie i przesłać na adres **…………………..** | |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Symbol zewnętrzny** | - proszę wpisać dowolny symbol identyfikujący zgłoszenie w ewidencji Zgłaszającego | | | | | |
| **Tytuł zgłoszenia** | **Umowa nr ...........................** | | | | | |
| **Zgłaszający** | Kierownik Wdrożenia ze strony Wykonawcy /  Autoryzowany Przedstawiciel Serwisowy Wykonawcy realizujący świadczenia na rzecz Wykonawcy / Administrator Oprogramowania Aplikacyjnego  \* proszę podkreślić właściwą funkcję Zgłaszającego | | | | | |
| **Kontakt** | Imię, nazwisko, nazwa i adres firmy / komórka organizacyjna / tel., e-mail | | | | | |
| **Szpital** | **.............................................** | | | | | |
| **Adres Szpitala** | Miasto | | Ulica, nr | | | |
| **Dotyczy modułu:** | Nazwa modułu | | | **Klasyfikacja:** | | Błąd krytyczny  Błąd zwykły |
| **Termin**  **zgłoszenia** | Data | Godzina | | | Czy dzień roboczy? (TAK/NIE) | |
| **Wymagany termin reakcji** | Reakcja | Diagnoza | | | Naprawa | |

**WYPEŁNIA PRZYJMUJĄCY:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Przyjmujący pracownik**  **Hot Line** | Imię, nazwisko, nazwa i adres firmy / komórka organizacyjna / tel., e-mail | | | | | | |
| Podpis Przyjmującego: | | | | | | |
| **Nr wewn. Zgłoszenia** |  | | | **Klasyfikacja:** | | Błąd krytyczny  Błąd zwykły | |
| **Termin przyjęcia** | Data | Godzina | | | Czy dzień roboczy? (TAK/NIE) | | |
| **Zobowiązany do udzielenia odpowiedzi przedstawiciel Wykonawcy** | Imię, nazwisko, nazwa i adres firmy / komórka organizacyjna / tel., e-mail | | | | | | |
| **Termin odpowiedzi** | Data | | Godzina | | | | |
| **Wymagany termin reakcji** | Reakcja | Diagnoza | | | | | Naprawa |

|  |  |
| --- | --- |
| **WYPEŁNIA ZGŁASZAJĄCY:** | **WYPEŁNIA PRACOWNIK HOT LINE:** |
| **Program, posiadana wersja, platforma bazodanowa:** | **Odpowiedź:** |
| **Treść Zgłoszenia:** |
| **Załączniki:** |
| **Podpis Zgłaszającego** | **Podpis Pracownika Hot Line** |
| **Imię, nazwisko, tel., e-mail:** | **Imię, nazwisko, tel., e-mail:** |

Załącznik nr 3 do Umowy nr ………………..

Informacje o Zamawiającym

**Dane Zamawiającego:**

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

**Osoby upoważnione do reprezentowania Zamawiającego i/lub osoby upoważnione do internetowej rejestracji zgłoszeń i/lub osoby mogące udostępniać bazę danych ze Strony Zamawiającego:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TYTUL** | **IMIONA** | **NAZWISKO** | **STANOWISKO** | **TELEFON** | **E\_MAIL** | **REPREZ** | **ADM** | **ADM\_K** | **MED** | **MED\_K** | **U\_DB** | **AKT** | **KOD\_OSOBY** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Legenda:

e-mail -indywidualny służbowy adres pracownika,

Reprez - osoba uprawniona do reprezentowania Zamawiającego przy zawieraniu umów handlowych (wartości: TAK/NIE),

Adm - osoba uprawniona do rejestrowania zgłoszeń dla systemów administracyjnych w imieniu Zamawiającego (wartości: TAK/NIE),

Med - osoba uprawniona do rejestrowania zgłoszeń dla systemów medycznych w imieniu Zamawiającego (wartości: TAK/NIE),

Adm\_K - osoba pełniąca rolę koordynatora\*\* zgłoszeń systemów administracyjnych Zamawiającego (wartości: TAK/NIE),

Med\_K - osoba pełniąca rolę koordynatora\*\* zgłoszeń systemów medycznych Zamawiającego (wartości: TAK/NIE),

U\_BD - osoba upoważniona do udostępnienia baz danych systemów medycznych i administracyjnych Zamawiającego (wartości: TAK/NIE), Osobie takiej przydzielane jest imienne konto na serwerze FTP Asseco Poland S.A.

Akt - osoba będąca aktualnie pracownikiem Zamawiającego (wartości: TAK/NIE),

Kod\_Osoby - identyfikator przydzielany przez administratora systemu obsługi zgłoszeń – przydziela Wykonawca.

**Uwaga ! Ważne !**

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

Zalecamy wskazanie maksymalnie kilku osób odpowiedzialnych za rejestracje zgłoszeń w ramach całej jednostki.

Koordynatorami\*\* zgłoszeń powinny być osoby będące merytorycznymi liderami w ramach obszarów, w których pracuje Oprogramowanie Aplikacyjne.

W przypadku zmian na liście osób upoważnionych do reprezentowania Klienta i/lub osób upoważnionych do internetowej rejestracji zgłoszeń i/lub osób mogących udostępniać bazę danych ze Strony Zamawiającego, Zamawiający ma obowiązek poinformować Wykonawcę poprzez przesłanie zaktualizowanego załącznika nr 3.

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

\*\* Rola koordynatora umożliwia przegląd oraz modyfikację zgłoszeń innych osób rejestrujących zgłoszenia w imieniu Zamawiającego.

Zamawiający wyraża zgodę na przetwarzanie podanego powyżej Głównego adresu e-mail Zamawiającego przez …………………………………..w celach marketingowych, w tym również w celu marketingu bezpośredniego.

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

**Zamawiający: Wykonawca:**

Załącznik nr 4 do Umowy nr ……………

Zasady udzielenia zdalnego dostępu do zasobów

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

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

Załącznik nr 5 do Umowy nr ………………….

**PROTOKÓŁ ODBIORU PRAC**

(WZÓR)

podpisany w ………………..dnia ………………….

1. Strony reprezentowali:

Zamawiający: ………………………………………..

Wykonawca: ……………………………………….

1. Wykonawca przekazuje Zamawiającemu prace wykonane na podstawie Umowy z dnia ......................., zrealizowane w zakresie:

..................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................

.................................................................................................................................................

1. Zamawiający .......... wnosi uwag co do jakości i terminu wykonania prac.

Uwagi:

..................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................

..................................................................................................................................................

1. Protokół sporządzono w 2 jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Protokół stanowi podstawę rozliczenia ….......… godzin serwisowych
3. Zamawiającemu pozostaje ...................... godzin serwisowych do wykorzystania.

Na tym protokół zakończono

…………………………………………. ………………………………………….

Wykonawca/Autoryzowany Zamawiający

Przedstawiciel Serwisowy Wykonawcy