



WOJEWÓDZKI SZPITAL ZESPOLONY IM. L. RYDYGIERA W TORUNIU



DYREKTOR tel. 56 679 35 00

NIP: 956-19-49-580, REGON: 000316068, BDO: 000014564

NACZELNY LEKARZ tel. 56 679 35 01

Z-CA DYREKTORA DS. ADMINISTRACYJNO-TECHNICZNYCH tel. 56 654 33 77

ul. Św. Józefa 53-59, 87-107 Toruń
skrytka pocztowa 7, www.wszz.torun.p
tel. 56 679 31 00, fax 56 654 40 54, 56 659 61 21

Toruń, dnia 07-02-2023r.

W.Sz.Z: TZ-280-07/23

Dotyczy: postępowania na świadczenie usług nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem HIS Asseco AMMS oraz ERP Asseco InfoMedica

W związku z otrzymanymi zapytaniem do Specyfikacji Warunków Zamówienia, Zamawiający zgodnie z art. 135 ust 2 ustawy Prawo Zamówień Publicznych (tj. Dz. U. z 2022r., poz. 1710 z późn. zm.) zwanej dalej Pzp, udziela poniżej odpowiedzi:

Pytanie Nr 1

Wykonawca zwraca uwagę, że przedmiotem zamówienia jest: Świadczenie usług nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem HIS Asseco AMMS oraz ERP Asseco InfoMedica.

Również projekt umowy jasno precyzuje, że Zamawiający udziela Wykonawcy zamówienia publicznego na świadczenie usług nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem HIS Asseco AMMS oraz ERP Asseco InfoMedica, zwanych w dalszej treści przedmiotem umowy.

Tymczasem w treści dokumentacji przetargowej wielokrotnie jest mowa o „serwisie”, „serwisie autorskim”, „wspieraniu technicznym”, „czasie reakcji serwisu”, co może sugerować, że w ramach przedmiotu umowy oprócz usługi nadzoru autorskiego Wykonawca będzie zobowiązany również świadczyć usługę serwisu.

Wykonawca wskazuje, że Opis Przedmiotu Zamówienia jest najważniejszym elementem warunkującym złożenie prawidłowej i niepodlegającej odrzuceniu oferty przez zainteresowanych Wykonawców. Niewłaściwy, niepełny, niejednoznaczny opis przedmiotu zamówienia może spowodować, że rozwiązania przedstawione w ofertach nie będą odpowiadały rzeczywistym wymaganiom zadania będącego przedmiotem postępowania oraz będą w przyszłości generowały spory między stronami na etapie realizacji zawartej umowy.

Pozostawienie sprzecznych postanowień może mieć wpływ na sporządzenie ważnej oferty, spełniającej w całości wymagania Zamawiającego, a w konsekwencji utrudniać uczciwą konkurencję. Ponadto jak stanowi linia orzecznicza KIO Zamawiający nie może przerzucić na wykonawców obowiązku opracowywania czy weryfikacji opisu przedmiotu zamówienia, szczególnie w zastosowanym trybie przetargu nieograniczonego (wyrok KIO o sygn. akt: KIO/UZP 540/08, KIO/UZP 541/08), a wszelkie niezbędne informacje umożliwiające oszacowanie kosztu wykonania zamówienia powinien dostarczyć Zamawiający, ponieważ to On jest podmiotem odpowiadającym za opis przedmiotu zamówienia.

Wobec powyższego prosimy o ujednoczenie dokumentacji przetargowej, jednoznaczne doprecyzowanie co Zamawiający rozumie pod pojęciem serwisu i pojęć z nim powiązanych lub o takie zmodyfikowane treści SIWZ, aby wyłączyć usługi serwisowe.

Odpowiedź:

Zapisy o „serwisie”, „serwisie autorskim”, „wspieraniu technicznym”, „czasie reakcji serwisu”, należy rozumieć jako działania i/lub czynności Wykonawcy świadczone w ramach nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem.



Województwo
Kujawsko-Pomorskie

Pytanie Nr 2

Prosimy o modyfikację § 8 (kary umowne), poprzez modyfikację: - iż Zamawiający będzie naliczał kary umowne od „wartości wynagrodzenia netto”. Zważywszy, że odszkodowanie wypłaca się zawsze od kwoty netto (podatek VAT nie jest składnikiem wynagrodzenia wykonawcy) właściwą praktyką jest formułowanie zapisów dotyczących kar w oparciu o wynagrodzenie netto. Zamawiający planuje naliczać kary od wartości umowy brutto czyli również od pobranego do przekazania Skarbowi Państwa podatku VAT. Tymczasem jeśli kara ma być proporcjonalna do wynagrodzenia Wykonawcy to powinna się odnosić do wartości netto, ponieważ podatek VAT nie jest wynagrodzeniem Wykonawcy, tylko podatkiem pobranym do odprowadzenia do urzędu skarbowego. Wykonawca nie zarabia na VAT. VAT nie należy do Wykonawcy tylko do budżetu państwa. Wynagrodzeniem Wykonawcy jest kwota netto.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie Nr 3

Dotyczy § 8 ust. 1 lit. a projektu umowy – Zamawiający posługuje się sformułowaniem „w wysokości 0,1 % ceny brutto wartości wszystkich usług nadzoru autorskiego wynikających z zawartej umowy za każdy dzień zwłoki”, w celu uniknięcia wszelkich wątpliwości prosimy o modyfikację niniejszego postanowienia w następujący sposób:

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu poniższe kary umowne, odpowiednio w przypadku:

a. zwłoki Wykonawcy w czasie reakcji serwisu nadzoru autorskiego (w przypadkach „błędu krytycznego” lub błędu „zwykłego”) opisanych w § 3 ust. 3 a) i 3 b) niniejszej umowy – w wysokości 0,1 % ceny netto przedmiotu umowy, o której mowa w § 7 ust. 2 Umowy, za każdy dzień zwłoki.

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie Nr 4

Z uwagi na wymogi wskazane w art. 4 i 5 ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych z dnia 8 marca 2013 r. dotyczące konieczności złożenia oświadczenia o statusie dużego przedsiębiorcy, Wykonawca wnosi o uzupełnienie § 5 projektu umowy o ustęp o następującej treści:

„Wykonawca oświadcza, iż posiada/nie posiada statusu dużego przedsiębiorcy [wybrać właściwe].”

Odpowiedź:

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie Nr 5

Z uwagi na nieprecyzyjność zapisów § 5 ust 3, prosimy o doprecyzowanie, czy, w kontekście ust. 4, Zamawiający ma na myśli miesiące trwania umowy jako miesiące kalendarzowe, czy od danego dnia miesiąca do dane dnia kolejnego miesiąca?

Odpowiedź

Okres miesięczny za wystawienie faktury liczony będzie od dnia zawarcia umowy.

Pytanie Nr 6

Prosimy o modyfikację postanowienia §6 projektu Umowy poprzez wprowadzenie dodatkowego postanowienia § 6 ust. 3 o treści:

„Strony oświadczają, że wszelka odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu rękojmi za wady fizyczne na podstawie art. 55 ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych jak i na podstawie jakiegokolwiek tytułu prawnego, ulega wyłączeniu”.

Podstawą wprowadzenia wskazanego wyżej postanowienia umownego są trudności w ustaleniu zakresu rękojmi w przypadku przedmiotu niniejszej umowy. Nie bez znaczenia pozostaje także fakt, że przepisy dotyczące rękojmi nie przystają do rynku usług IT, albowiem ciężko zdefiniować m.in. wadę fizyczną oprogramowania, którego dotyczy projekt niniejszej umowy. Ponadto Wykonawca zwraca uwagę, iż w ramach zobowiązań umownych

Wykonawca zobowiązany jest do udzielenia gwarancji, co zabezpiecza interesy Zamawiającego w zakresie oprogramowania wdrożonego na podstawie projektu Umowy.

Odpowiedź

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie Nr 7

Dotyczy § 9 projektu umowy – Zamawiający informuje, że „niezwłocznie po podpisaniu niniejszej umowy w sprawie udzielenia zamówienia, Strony podpiszą odrębną umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych na potrzeby wykonywania niniejszej umowy głównej”. Wykonawca wskazuje, że projekt Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych jest częścią dokumentacji przetargowej i powinien być udostępniony na etapie przetargu, tak aby Wykonawca mógł się z nim zapoznać i zidentyfikować ewentualne ryzyka..

Odpowiedź

W załączeniu projektowany wzór umowy o powierzeniu przetwarzania danych osobowych.

Pytanie Nr 8

Wykonawca wskazuje także, że zgodnie z ugruntowanym orzecznictwem, m.in. wyrokiem Sądu Najwyższego z dnia 14 stycznia 2016 r., I CSK 1094/14 spełnienie świadczenia ze skutkiem umorzenia długu w wypadku uzgodnienia przez strony rozliczenia bezgotówkowego następuje dopiero z chwilą uznania rachunku bankowego wierzyciela. Wobec czego postulujemy o dokonanie zmiany postanowienia § 5 projektu umowy poprzez dodanie ustępu w brzmieniu:

„Za datę zapłaty przyjmuje się dzień uznania rachunku Wykonawcy.”

Odpowiedź

Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie Nr 9

Wykonawca wnosi o zmianę postanowienia § 5 ust. 8 poprzez nadanie mu brzmienia:

„Waloryzacja następuje na wniosek Strony, który musi zawierać uzasadnienie faktyczne i wskazanie podstaw zmiany oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy po zmianie umowy. Maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, o której mowa w ust. 6 powyżej, wyniesie łącznie nie więcej niż 25% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w § 7 ust. 2 Umowy”.

Wykonawca zauważa, że obecne brzmienie umowy nie precyzuje limitu zmiany wynagrodzenia, co stanowi wyraz wykładni contra legem i stoi w całkowitej sprzeczności z ratio legis regulacji art. 439 Ustawy Prawo Zamówień Publicznych.

Odpowiedź

§ 5 ust. 8 wzoru umowy otrzymuje treść:

„Waloryzacja następuje na wniosek Strony, który musi zawierać uzasadnienie faktyczne i wskazanie podstaw zmiany oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy po zmianie umowy. Maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, o której mowa w ust. 6 powyżej, wyniesie łącznie nie więcej niż 25% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w § 5 ust. 2 Umowy”.

Pytanie Nr 10

Wykonawca zwraca się z wnioskiem o modyfikację w § 8 ust. 3 – w następujący sposób:

„Jeżeli kara umowna nie pokryje szkody Strony, może ona dochodzić odszkodowania uzupełniającego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 2 Umowy”.

Wykonawca wskazuje, że przy uwzględnieniu warunków rynkowych, tak określony limit skutkuje możliwością skalkulowania oferty, korzystniejszej cenowo dla Zamawiającego. Zgodnie z zasadami funkcjonującymi u Wykonawcy, kwestie związane z nieograniczoną lub ograniczoną odpowiedzialnością, wpływają na ceny oferowanych usług. Jeżeli w umowie znajduje się ograniczenie do wysokości kontraktu, Wykonawca ma możliwość zaoferowania swoich produktów po niższej cenie. Prawa stron w zakresie możliwości dochodzenia ewentualnego odszkodowania przewyższającego kary umowne, powinny zostać ukształtowane w taki sam sposób.

Odpowiedź

§ 8 ust. 3 wzoru umowy otrzymuje treść:

„Jeżeli kara umowna nie pokryje szkody Strony, może ona dochodzić odszkodowania uzupełniającego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 2 Umowy”.

Pytanie Nr 11

Dotyczy Opis przedmiotu zamówienia - Załącznik nr 3 tabela I.1.2)

Zamawiający nakłada na potencjalnego wykonawcę obowiązek dostosowania przedmiotu umowy nie tylko w zakresie wymaganym przepisami powszechnie obowiązującego prawa, a w zakresie dużo szerszym tj:

„wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym objętym niniejszą Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących u Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, o których Wykonawca zostanie poinformowany”.

Brzmienie tego postanowienia rodzi po stronie Wykonawcy obawy, iż w ramach nadzoru autorskiego Zamawiający oczekuje nieograniczonej rozbudowy dostarczonego oprogramowania o dodatkowe funkcjonalności tego oprogramowania, a nie dostosowania oprogramowania do przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Z tego względu Wykonawca wnosi o modyfikację niniejszego postanowienia OPZ w następujący sposób:

„wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejących Funkcji i Funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, o których Wykonawca zostanie poinformowany”.

Odpowiedź

Zamawiający wyraża zgodę.

W załączeniu Zmodyfikowany Załącznik Nr 3.

Aktualne załączniki Nr 6 (wzór umowy) oraz Załącznik Nr 3 do SWZ są dostępne na stronie https://www.platformazakupowa.pl/pn/wszz_torun w zakładce dotyczącej niniejszego postępowania. Wszelkie zmiany wynikające z powyższych odpowiedzi na pytania należy uwzględnić w składanych ofertach.

Z poważaniem

W trybie art 52 ust. 2 ustawy
Prawo zamówień publicznych
z up. Dyrektora Wojewódzkiego
Szpitala Zespolonego w Toruniu

KIEROWNIK
Działu Zamówień Publicznych
i Zapatrzenia
Anna Wutrych-Krajewska

UMOWA
powierzenia przetwarzania danych osobowych
zawarta w dniu

pomiędzy:

Wojewódzkim Szpitalem Zespolonym im. L. Rydygiera w Toruniu
ul. Św. Józefa 53-59, 87-100 Toruń,

wpisanym do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych i Zawodowych, Fundacji oraz Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu VII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000004086 NIP 9561949580, REGON 000316068 reprezentowanym przez:

.....

zwanym w dalszej treści umowy **Administratorem danych** lub Stroną

a:

.....

reprezentowanym przez:

.....

zwanym w dalszej treści umowy **Podmiotem przetwarzającym** lub Stroną

§ 1

Powierzenie przetwarzania danych osobowych

1. Administrator danych powierza Podmiotowi przetwarzającemu, w trybie art. 28 ogólnego rozporządzenia o ochronie danych z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”) dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w niniejszej Umowie.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą umową, Rozporządzeniem oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Podmiot przetwarzający oświadcza, iż stosuje środki bezpieczeństwa spełniające wymogi Rozporządzenia.

§ 2

Zakres i cel przetwarzania danych

1. Podmiot przetwarzający będzie przetwarzał, powierzone na podstawie Umowy dane:
.....
*(*należy podać rodzaj danych oraz kategorię osób, których dane dotyczą)*
.....
2. Powierzone przez Administratora danych dane osobowe będą przetwarzane przez Podmiot przetwarzający wyłącznie w celu:
.....
*(*należy podać cel przetwarzania danych przez Podmiot przetwarzający)*
.....

§ 3

Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się, przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych, do ich zabezpieczenia poprzez stosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających adekwatny stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku związanym

- z przetwarzaniem danych osobowych, o których mowa w art. 32 Rozporządzenia.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
 3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy.
 4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić zachowanie w tajemnicy, (o której mowa w art. 28 ust 3 pkt b Rozporządzenia) przetwarzanych danych przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji niniejszej umowy, zarówno w trakcie zatrudnienia ich w Podmiocie przetwarzającym, jak i po jego ustaniu.
 5. Podmiot przetwarzający po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem, zobowiązuje się w zależności od decyzji Administratora do usunięcia powierzonych danych osobowych, w tym również wszelkich ich istniejących kopii, chyba że obowiązek ich dalszego przetwarzania wynika z odrębnych przepisów prawa.
 6. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do współpracy z Administratorem danych w zakresie wywiązywania się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
 7. Podmiot przetwarzający po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych bez zbędnej zwłoki zgłasza je Administratorowi w ciągu 24 godzin.
 8. Podmiot przetwarzający udostępnia Administratorowi wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w niniejszej umowie.

§ 4

Prawo kontroli

1. Administrator danych jest uprawniony do kontrolowania sposobu realizacji niniejszej Umowy przez Podmiot przetwarzający oraz przestrzegania przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych.
2. Kontrola, o której mowa w ust. 1 może być przeprowadzona przez Administratora danych w terminie uzgodnionym z Przetwarzającym.
3. W celu wykonania kontroli Administrator danych ma prawo:
 - a. wstępu do pomieszczeń, w których Podmiot przetwarzający przetwarza powierzone dane osobowe, żądania złożenia pisemnych i ustnych wyjaśnień w celu ustalenia stanu faktycznego,
 - b. przeprowadzenia oględzin dokumentów a także urządzeń, nośników oraz systemów informatycznych służących do przetwarzania powierzonych danych.
4. Administrator Danych nie będzie uprawniony do wglądu w dane i informacje niezwiązane z wykonywaniem niniejszej Umowy.
5. Z czynności kontrolnych sporządza się protokół, którego jeden egzemplarz doręcza się kontrolowanemu.
6. W przypadku stwierdzenia przez Administratora danych uchybień w zakresie wykonywania niniejszej Umowy, Administratorowi danych przysługuje prawo do:
 - a. żądania usunięcia stwierdzonych uchybień w terminie wskazanym przez Administratora danych, nie dłuższym niż 7 dni,
 - b. żądania natychmiastowego wstrzymania przetwarzania danych osobowych,
 - c. rozwiązania umowy o świadczenie usługi związanej z powierzeniem przetwarzania danych osobowych, w trybie natychmiastowym bez wypowiedzenia.
7. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie wskazanym przez Administratora.

§ 5

Odpowiedzialność Podmiotu przetwarzającego

1. 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.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora danych o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym,

dotyczącym przetwarzania przez Podmiot przetwarzający danych osobowych określonych w niniejszej Umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Podmiotu przetwarzającego, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania w Podmiocie przetwarzającym tych danych osobowych.

3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do naprawienia szkody wyrządzonej Administratorowi danych w wyniku naruszenia postanowień niniejszej Umowy z winy Podmiotu przetwarzającego, w tym nieuprawnionego, zawinionego udostępnienia, zmiany, utraty, uszkodzenia, zniszczenia powierzonych danych lub ich przetwarzania przez osobę nieupoważnioną. W szczególności zobowiązuje się do pokrycia poniesionych przez Administratora danych kosztów procesu i zastępstwa procesowego, a także odszkodowania na rzecz osoby, której naruszenie dotyczyło.

§ 6

Dalsze powierzenie danych do przetwarzania

1. Administrator danych wyraża zgodę Podmiotowi przetwarzającemu na dalsze powierzenie podwykonawcom przetwarzania danych osobowych objętych niniejszą umową w określonym celu i zakresie, w imieniu i na rzecz Administratora danych wyłącznie w celu wykonania zawartych umów, w tym realizacji ustnych zaleceń.
2. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Administratora danych chyba, że obowiązek taki nakłada na Podmiot przetwarzający prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot przetwarzający. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Podmiot przetwarzający informuje Administratora danych o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
3. Podwykonawcy, o których mowa w ust. 1 muszą spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na Podmiot przetwarzający w niniejszej Umowie.
4. Podmiot przetwarzający ponosi pełną odpowiedzialność wobec Administratora danych za nie wywiązanie się ze spoczywających na podwykonawcach obowiązków ochrony danych.

§ 7

Czas obowiązywania umowy

Niniejsza Umowa powierzenia przetwarzania danych wygasa z dniem wykonania, rozwiązania za wypowiedzeniem lub bez wypowiedzenia lub odstąpienia od umowy, o której mowa w § 2 ust. 2.

§ 8

Rozwiązanie umowy

1. Administrator danych może rozwiązać niniejszą Umowę ze skutkiem natychmiastowym gdy Podmiot przetwarzający:
 - a. pomimo zobowiązania go do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli nie usunie ich w wyznaczonym terminie,
 - b. przetwarza dane osobowe w sposób niezgodny z Umową,
 - c. powierzył przetwarzanie danych osobowych innemu podmiotowi bez zgody Administratora danych.

§ 9

Zasady zachowania poufności

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.

§ 10

Postanowienia końcowe

1. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy dokonywane będą w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową zastosowanie mają obowiązujące przepisy prawa, w szczególności przepisy Kodeksu cywilnego, Ustawy z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych i Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych.
3. W przypadku sporów wynikających z realizacji Umowy Strony poddają jej rozstrzygnięciu przez sąd właściwy ze względu na siedzibę Administratora danych.
4. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, jeden egzemplarz dla Podmiotu Przetwarzającego, a dwa egzemplarze dla Administratora Danych.

PODMIOT PRZETWARZAJĄCY:

ADMINISTRATOR DANYCH:

WZÓR UMOWY/2023r

zawarta w dniu r. w pomiędzy:

.....
(pełna nazwa zamawiającego)

reprezentowany przez:

.....
(imię i nazwisko) (stanowisko)

zwanym dalej w treści umowy **Zamawiającym**

a

.....
(pełna nazwa wykonawcy)

.....
(adres siedziby wykonawcy)

wpisanym do rejestru Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem

.....,

reprezentowanym przez:

.....
(imię i nazwisko) (stanowisko)

.....
(imię i nazwisko) (stanowisko)

REGON : NIP :

zwanym dalej w treści umowy **Wykonawcą**

o następującej treści:

§1

1. W wyniku przeprowadzonego zgodnie z ustawą – Prawo zamówień publicznych postępowania prowadzonego w trybie podstawowym (art. 275 pkt 1 ustawy Pzp) Zamawiający udziela Wykonawcy zamówienia publicznego na **świadczenie usług nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem HIS Asseco AMMS oraz ERP Asseco Infomedica**, zwanych w dalszej treści **przedmiotem umowy**.
2. Wykonawca zobowiązany jest do świadczenia usług będących przedmiotem umowy zgodnie ze złożoną ofertą z dnia
3. Integralną część niniejszej umowy stanowi:
 - specyfikacja przedmiotowo-cenowa – Załącznik Nr
 - opis przedmiotu zamówienia, wymagany zakres i warunki świadczenia usług będących przedmiotem zamówienia oraz parametry techniczno-użytkowe – Załącznik Nr
 - zasady udzielania zdalnego dostępu do zasobów – Załącznik Nr
 - informacja w zakresie porozumienie o współpracy pracodawców, których pracownicy

wykonują prace na terenie Wojewódzkiego Szpitala Zespolonego w Toruniu im. L. Rydygiera dotyczące zapewnienia im bezpiecznych i higienicznych warunków pracy oraz o ustanowieniu koordynatora ds. Bhp – Załącznik Nr

§ 2

Umowa zostaje zawarta na okres od-...-..... do- ...-..... .

§ 3

1. Wykonawca zobowiązuje się w ramach ceny do *Świadczenia usług nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem HIS Asseco AMMS oraz ERP Asseco Infomedica. Wg. Opisu, zakresu i warunków określonych w załączniku Nr 3 do SWZ.*
2. Wykonawca w ramach realizacji przedmiotu zamówienia zapewni prowadzenie witryny ogłoszeń na zasadach określonych w Załączniku 3 SWZ.
3. Umowa przewiduje czas reakcji Wykonawcy:
 - a. w przypadkach „błędu krytycznego”:
 - na zgłoszenie Zamawiającego (tj. czas od otrzymania zgłoszenia do chwili podjęcia przez Wykonawcę czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego „błędu krytycznego”) wynosi dzień roboczy.
 - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego zgłoszonych w ramach „błędu krytycznego” wyniesie do dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - w przypadku wystąpienia „Błędu krytycznego” 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.
 - b. W pozostałych przypadkach („błędy zwykłe”):
 - 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 dni roboczych;
 - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych.
 - c. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego. W przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy.
 - d. w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
 - e. 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 lub zapytaniem o dodatkowe informacje przez wykonawcę do momentu udzielenia odpowiedzi.
4. Zgłoszenie błędu przez Zamawiającego odbywać się będzie poprzez witrynę internetową systemu pomocy technicznej Wykonawcy, a w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać

zgłoszenia telefonicznie pod numerem telefonu:

- a. dla połączeń z telefonów stacjonarnych;
 - b. dla połączeń z telefonów komórkowych;
- lub pisemnie na formularzu przesyłanym za pomocą poczty elektronicznej na adres opcjonalnie faksem na numer

W przypadku, gdy formularz zgłoszenia błędu zostanie przyjęty przez Wykonawcę:

- w godzinach pomiędzy 08:00 a 16.00 dnia roboczego – traktowane jest jak przyjęte danego dnia roboczego;
 - w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;
 - w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;
 - w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.
5. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów sieci teleinformatycznej na zasadach określonych w Załączniku nr 3 SWZ, a Wykonawca zobowiązuje się do:
- a. wykorzystywania zdalnego dostępu wyłącznie w celu realizacji umowy,
 - b. oświadczenia, że nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji umowy.

§ 4

1. Do obowiązków Zamawiającego należy:
- a. wyznaczenie osoby odpowiedzialnej za realizację niniejszej Umowy,
 - b. wykonywanie niezwłocznie czynności zaleconych przez Wykonawcę, 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,
 - c. powstrzymanie się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania jakichkolwiek 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 nie dokonywać 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 Partnera Serwisowego Wykonawcy.
 - d. dostarczenie na wniosek Wykonawcy 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,
 - e. delegowanie i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do świadczenia usług określonych niniejszą Umową;
 - f. zapewnienie, aby Oprogramowanie Aplikacyjne, zainstalowane u Zamawiającego, wymienione w Załączniku do niniejszej umowy było używane wyłącznie przez użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;

- g. dokonywanie zgłoszeń ewentualnych błędów zgodnie z procedurą przewidzianą niniejszą Umową oraz dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Oprogramowania Aplikacyjnego i o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności Zamawiającego oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług w zakresie niniejszej umowy, z odpowiednim wyprzedzeniem;
 - h. przekazywanie 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);
 - i. zapewnienie 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;
 - j. udostępnienie Wykonawcy sprzętu komputerowego i Oprogramowania Aplikacyjnego Zamawiającego lub oprogramowania osób trzecich w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych w § 3 niniejszej umowy;
 - k. zapewnienie pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia usług określonych w § 1 niniejszej umowy, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP;
 - l. zapewnienie zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego na zasadach określonych w Załączniku Nr 3 do SWZ.
 - m. odebranie przedmiotu umowy lub potwierdzenie wykonania usługi w określonym zakresie.
 - n. zapłata za wykonanie przedmiotu umowy,
 - o. konstruktywna współpraca z Wykonawcą.
2. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową.

§ 5

1. Wykonawca otrzymywał będzie ryczałtowe wynagrodzenie miesięczne w wysokości:
zł netto +%VAT tj.zł brutto
 słownie brutto:
2. Wartość za świadczenie usług w okresie trwania niniejszej umowy stanowi kwotę:
zł netto +%VAT = zł brutto.
 słownie brutto:
3. Wynagrodzenie z tytułu realizacji niniejszej Umowy będzie płacone Wykonawcy przez Zamawiającego przelewem, na podstawie comiesięcznych faktur za pełny miesiąc świadczonych usług, wystawianych na koniec każdego kolejnego miesiąca obowiązywania niniejszej umowy, w terminie 30 dni licząc od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury przez Wykonawcę na konto wskazane na fakturach.
4. 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, przez które obowiązywała umowa.
5. W przypadku niezapłacenia przez Zamawiającego wynagrodzenia w ustalonym terminie Wykonawca naliczy odsetki w wysokości ustawowej za opóźnienie w transakcjach handlowych.
6. Stosownie do treści art. 439 ust. 1 i 2 ustawy Pzp, Zamawiający przewiduje możliwość zmiany wysokości wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu wykonywania umowy

odpowiednio do wzrostu lub spadku cen materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia. Waloryzacja będzie się odbywać przede wszystkim w oparciu o publikowany przez Główny Urząd Statystyczny roczny lub półroczny, w zależności od okresu waloryzacji, wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych.

7. Pierwsza waloryzacja może być dokonana nie wcześniej niż 6 miesięcy od zawarcia umowy i będzie obliczona w oparciu o średnią arytmetyczną ze wskaźnika za okres (uwzględniający pełne miesiące kalendarzowe, za które opublikowany został wskaźnik), który upłynął od dnia zawarcia umowy. Kolejne waloryzacje dokonywane będą nie częściej niż co kwartał, w oparciu o średnią arytmetyczną ze wskaźnika za okres, który upłynął od poprzedniej waloryzacji.
8. Waloryzacja następuje na wniosek Strony, który musi zawierać uzasadnienie faktyczne i wskazanie podstaw zmiany oraz dokładne wyliczenie kwoty wynagrodzenia należnego Wykonawcy po zmianie umowy. Maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia, o której mowa w ust. 6 powyżej, wyniesie łącznie nie więcej niż 25% wartości całkowitego wynagrodzenia brutto Wykonawcy, określonego w § 7 ust. 2 Umowy.
9. W wyniku dokonania waloryzacji, odpowiedniej zmianie ulega wynagrodzenie określone w umowie. Strony sporządzają aneks do umowy potwierdzający zmiany wynagrodzenia w wyniku waloryzacji, przy czym zmiany te mają skutek od pierwszego dnia miesiąca kalendarzowego następującego po ostatnim miesiącu, dla którego wskaźnik brany był pod uwagę przy waloryzacji.
10. Waloryzacja, nie ma wpływu na wzajemne zobowiązania Stron, z zastrzeżeniem wyraźnie wskazanych w umowie, w tym nie powoduje zmian przedmiotu i zakresu umowy ani terminów realizacji.
11. Przez zmianę ceny materiałów lub kosztów rozumie się wzrost odpowiednio cen lub kosztów, jak i ich obniżenie, względem ceny lub kosztu przyjętych w celu ustalenia wynagrodzenia Wykonawcy zawartego w ofercie.
12. Wykonawca, którego wynagrodzenie zostało zmienione zgodnie z zasadami określonymi w ust. 6-11, zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego Podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania Podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki:
 - 1) przedmiotem umowy są usługi;
 - 2) okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy.
13. W żadnym wypadku Wykonawca, nawet w razie zaistnienia okoliczności wskazanych w ust. 6-11 powyżej, nie jest uprawniony do wstrzymania usług, odmowy ich wykonania bez zgody Zamawiającego.
14. Zmiana wynagrodzenia określonego w § 5 ust. 1 i 2 następuje na wniosek jednej ze Stron. Do wniosku Strona powinna dołączyć uzasadnienie zmiany i jej zakresu. Druga Strona może żądać przedstawienia dokumentów uzasadniających wnioskowaną zmianę i jej zakres.
15. Wykonawca nie ma prawa przenieść wierzytelności oraz odsetek ustawowych bez zgody Zamawiającego na rzecz osób trzecich.
16. Wszelkie umowy nazwane uregulowane w Kodeksie cywilnym oraz umowy

nienazwane, nieuregulowane przepisami prawa cywilnego (jak factoring, forfaiting i in.) mające na celu przeniesienie na osoby trzecie wierzytelności zarówno wymagalnych jak i niewymagalnych istniejących jak i nieistniejących, na dzień zawarcia umowy, zawarte przez Wykonawcę bez zgody Zamawiającego – są nieważne.

§ 6

1. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
 - b) jakiegokolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania Aplikacyjnego związane z nieprawidłowym korzystaniem z Oprogramowania Aplikacyjnego;
 - c) korzystanie z Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby nieupoważnione;
 - d) dokonywanie modyfikacji Oprogramowania Aplikacyjnego przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
 - e) 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;
 - f) wadliwe działanie sieci telekomunikacyjnej;
 - g) nieprawidłowe działanie lub brak działania Oprogramowania Aplikacyjnego spowodowane nieprawidłowym działaniem lub brakiem działania oprogramowania osób trzecich;
 - h) nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania osób trzecich, komunikującego się z Oprogramowaniem Aplikacyjnym;
 - i) nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania Aplikacyjnego;
 - j) wadliwe działanie Oprogramowania Aplikacyjnego wynikające z niewystarczających właściwości i konfiguracji serwerów sieciowych i stacji roboczych;
 - k) siłą wyższą.
2. Odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy, wynikająca z niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu Umowy, ogranicza się do rzeczywistej straty Zamawiającego, bez utraconych korzyści, z jednoczesnym ograniczeniem do równowartości 50% wynagrodzenia netto należnego Wykonawcy na podstawie niniejszej Umowy.

§ 7

1. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako siła wyższa. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację umowy.
2. W przypadku zaistnienia siły wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
3. Jeżeli siła wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 30 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
4. Okres występowania siły wyższej i jej następstw powoduje odpowiednie przesunięcie

terminów realizacji usług określonych w Umowie.

§ 8

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu poniższe kary umowne, odpowiednio w przypadku:
 - a. zwłoki Wykonawcy w czasie reakcji serwisu nadzoru autorskiego (w przypadkach „błędu krytycznego” lub błędu „zwykłego”) opisanych w § 3 ust. 3 a) i 3 b) niniejszej umowy – w wysokości 0,1 % ceny brutto wartości wszystkich usług nadzoru autorskiego wynikających z zawartej umowy za każdy dzień zwłoki,
 - b. odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy – w wysokości 5% ceny brutto przedmiotu umowy lub jej części (wobec której nastąpiło odstąpienie), nie mniej jednak niż 300 zł.
2. Zamawiający zapłaci Wykonawcy karę umowną w przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego w wysokości 5% ceny brutto umowy lub jej części (wobec której nastąpiło odstąpienie).
3. Jeżeli kara umowna nie pokryje szkody Strony, może ona dochodzić odszkodowania uzupełniającego, z zastrzeżeniem § 6 ust. 2 Umowy.

§ 9

1. Zamawiający oświadcza, a Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że niezwłocznie po podpisaniu niniejszej umowy w sprawie udzielenia zamówienia, Strony podpiszą odrębną umowę o powierzeniu przetwarzania danych osobowych na potrzeby wykonywania niniejszej umowy głównej, zgodnie z art. 28 RODO tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 roku w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

§ 10

1. Strony zobowiązują się do utrzymania w tajemnicy i nieujawniania, niepublikowania, nieprzekazywania i nieudostępniania w żaden inny sposób osobom trzecim, jakichkolwiek danych o przedsiębiorstwach, transakcjach i klientach Stron, jak również:
 - a) informacji i danych dotyczących podejmowanych przez jedną ze Stron czynności w toku realizacji niniejszej Umowy;
 - b) informacji i danych stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji z 16.04.1993r. (t.j. Dz. U. z 2022 r. poz. 1233. ze zm.);
 - c) 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.
2. Wykonawca zobowiąże pracowników wyznaczonych do realizacji przedmiotu Umowy do zachowania tajemnicy i przestrzegania ustalonych zasad realizacji umowy.

§ 11

1. Na podstawie art. 455 ust. 1 pkt. 1 ustawy Pzp, Zamawiający dopuszcza zmianę umowy bez przeprowadzenia nowego postępowania o udzielenie zamówienia, w następujących sytuacjach i z uwzględnieniem podanych warunków ich wprowadzenia:
 - 1) wystąpi konieczność realizowania przedmiotu umowy w innym (zmienionym) zakresie niż określono to w treści SWZ *lub* wystąpi konieczność przedłużenia terminu realizacji zamówienia nie dłużej niż o 30 dni, pod warunkiem, że:
 - jest to spowodowane koniecznymi zmianami organizacyjnymi po stronie Zamawiającego np. rozbudowy oprogramowania w wyniku przenoszenia części lub całości oddziałów, zmniejszenie lub zwiększenie zakresu koniecznych usług nadzoru tj. ilości modułów oprogramowania polegających nadzorowi lub zaistniałymi okolicznościami „siły wyższej: lub innymi istotnymi okolicznościami faktycznymi np. przedłużającą się procedurą wyboru nowego wykonawcy w zakresie objętym przedmiotem niniejszej umowy,
 - zachowany jest ogólny charakter umowy.

Wartość zmian wynagrodzenia ryczałtowego w tych okolicznościach (*zmniejszenie lub zwiększenie wartości umowy*) będzie ustalona w wyniku negocjacji między Stronami, w szczególności w oparciu o aktualne ceny rynkowe usług wynikające z niniejszej umowy lub – jeśli w umowie nie występuje cena konkretnej usługi – w oparciu o średnie rynkowe ceny usług (nadzoru nad oprogramowaniem) ale nie może przekroczyć łącznie 10% wartości brutto pierwotnej umowy.

W przypadku przedłużenia terminu realizacji umowy nie dłużej niż o 30 dni, zastosowanie będzie miało art. 436 pkt. 4) ustawy Pzp w zakresie możliwych zmian w przypadku umów zawieranych na okres dłuższy niż 12 miesięcy.

 - 2) zajdzie potrzeba zmniejszenia zakresu umowy poprzez wyłączenie z nadzoru określonych modułów oprogramowania (w zakresie nie większym niż 30% wartości przedmiotu umowy) w oparciu o wzajemne uzgodnienia Stron lub w drodze wypowiedzenia pisemnego przez każdą ze Stron z zachowaniem 1-miesięcznego okresu wypowiedzenia.
2. Zmiana wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy następuje na wniosek jednej ze stron. Do wniosku strona musi dołączyć uzasadnienie zmiany z dowodami potwierdzającymi okoliczności stanowiące podstawę do zmiany wynagrodzenia i jej zakresu. Druga strona może żądać przedstawienia dodatkowych dokumentów uzasadniających wnioskowaną zmianę i jej zakres.
3. Zmiana wynagrodzenia za wykonanie przedmiotu umowy w okolicznościach o których mowa w § 11 ust. 1 następuje proporcjonalnie do wykazanej zmiany kosztów wykonania zamówienia zaistniałej wskutek w/w okoliczności.
4. W żadnym wypadku Wykonawca, nawet w razie zaistnienia okoliczności wskazanych w ust. 1 powyżej, nie jest uprawniony do wstrzymania usług, odmowy ich wykonania bez zgody Zamawiającego.
5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia niniejszej Umowy wymagają zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Wszystkie powyższe postanowienia, stanowią katalog zmian, na które Zamawiający może wyrazić zgodę. Nie stanowią jednocześnie zobowiązania do wyrażenia takiej zgody.

§ 12

W sprawie majątkowej, w której zawarcie ugody jest dopuszczalne, każda ze Stron umowy, w przypadku sporu wynikającego z zamówienia, może złożyć wniosek o przeprowadzenie mediacji lub inne polubowne rozwiązanie sporu do Sądu Polubownego przy Prokuraturii

Generalnej Rzeczypospolitej Polskiej, wybranego mediatora albo osoby prowadzącej inne polubowne rozwiązanie sporu.

§ 13

W przypadku niezawarcia ugody na drodze pozasądowego rozwiązania sporu, Strony poddadzą spór wynikający z niniejszej umowy rozstrzygnięciu sądu właściwego miejscowo wg siedziby Zamawiającego.

§ 14

W kwestiach nieuregulowanych postanowieniami zawartej umowy zastosowanie mieć będą przepisy Prawa Zamówień Publicznych i Kodeksu Cywilnego.

§ 15

Strony zobowiązują się do natychmiastowego informowania o każdej zmianie adresu lub numeru telefonu. W razie niezrealizowania tego zobowiązania pisma dostarczane pod adres wskazany w niniejszej umowie uważa się za doręczone.

§ 16

1. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od dnia powzięcia wiadomości o zaistnieniu 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 podstawowemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu.
2. Zamawiający może odstąpić od umowy, jeżeli zachodzi co najmniej jedna z następujących okoliczności:
 - a) dokonano zmiany umowy z naruszeniem art. 454 i art. 455 ustawy Pzp,
 - b) Wykonawca w chwili zawarcia umowy podlegał wykluczeniu na podstawie art. 108 ustawy Pzp,
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 2a, Zamawiający odstępuje od umowy w części, której zmiana dotyczy.
4. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 i 2a, Wykonawca może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.

§ 17

1. Wykonawca oświadcza, że znana jest mu treść postanowień ustawy o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami z 19 lipca 2019r. tj. (Dz.U. z 2022 poz. 2240).
2. Wykonawca zobowiązuje się do realizacji przedmiotu umowy z uwzględnieniem - *o ile to możliwe przy uwzględnieniu specyfiki niniejszego zamówienia* - minimalnych wymagań służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, o których mowa w art. 6 ustawy wskazanej w ust.1.
3. *Biorąc pod uwagę charakter i specyfikę przedmiotu zamówienia uznano, że nie ma potrzeby określania w treści umowy szczegółowych warunków służących zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie tego zamówienia.*

§ 18

Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, z tego 2 egzemplarze dla Zamawiającego, a 1 egzemplarz dla Wykonawcy.

WYKONAWCA:

ZAMAWIAJĄCY:

Opis przedmiotu zamówienia,
wymagany zakres i warunki świadczenia usług będących przedmiotem zamówienia oraz parametry techniczno-użytkowe

L.p.	Wymagany zakres i warunki świadczenia usług będących przedmiotem zamówienia oraz parametry techniczno-użytkowe	Parametr wymagany	Parametry/funkcje oferowane
Świadczenie usług nadzoru autorskiego nad oprogramowaniem HIS Asseco AMMS oraz ERP Asseco Infomedica. Licencje objęte nadzorem autorskim Wykonawcy przez okres 12 miesięcy, polegającym na udostępnianiu aktualizacji oprogramowania oraz wsparciu serwisowym oprogramowania.			
I.	W ramach gwarancyjnego nadzoru autorskiego, Wykonawca zapewnia:		
1	<p>1) udostępnienie poprawek do Oprogramowania Aplikacyjnego, w przypadku stwierdzenia przez Zamawiającego nieprawidłowego działania Oprogramowania Aplikacyjnego:</p> <p>a) w przypadku tzw. Błędu krytycznego:</p> <ul style="list-style-type: none"> - czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi dzień roboczy; - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do dni roboczych, od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych; - w przypadku wystąpienia „Błędu krytycznego” 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; b) w pozostałych przypadkach, określanych jako „Błędy zwykłe”: 	Tak - opisać	

- czas reakcji Wykonawcy na zgłoszenie Zamawiającego wynosi do dni roboczych;
 - czas dokonania i udostępnienia Zamawiającemu odpowiednich korekt Oprogramowania Aplikacyjnego wyniesie do dni roboczych od chwili rozpoczęcia czynności serwisowych;
 - c) Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do baz danych i Oprogramowania Aplikacyjnego. W przypadku braku możliwości udostępnienia zdalnego dostępu czas reakcji oraz czas naprawy ulega wydłużeniu o czas oczekiwania na udostępnienie przez Zamawiającego kopii bazy danych i czas niezbędny na jej uruchomienie w siedzibie Wykonawcy
 - d) w wyjątkowych wypadkach, za zgodą Zamawiającego, czas dokonania korekt będzie uzgodniony pomiędzy Wykonawcą i Zamawiającym;
 - e) 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 lub zapytaniem o dodatkowe informacje przez wykonawcę do momentu udzielenia odpowiedzi.
- 2) wprowadzanie zmian w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, w zakresie dotyczącym istniejących Funkcji i Funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego objętego Umową, w zakresie wymaganym zmianami powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub przepisów prawa wewnętrznie obowiązujących Zamawiającego, wydanych na podstawie delegacji ustawowej, o których Wykonawca zostanie poinformowany.
- 3) udostępnienia uaktualnień Oprogramowania Aplikacyjnego (nowych wersji Oprogramowania Aplikacyjnego) poprzez serwer, przy czym na pisemne życzenie Zamawiającego, Wykonawca zobowiązuje się przygotować i

	<p>wysłać na adres Zamawiającego nośnik CD/DVD zawierający nową wersję Oprogramowanie Aplikacyjnego;</p>		
<p>2</p>	<p>1) Zgłoszenia przez Zamawiającego ewentualnych Błędów, o których mowa wyżej, będzie obsługiwane zgodnie z procedurą obsługi zgłoszeń zespołu serwisowego Wykonawcy, według następujących zasad:</p> <p>a) Zamawiający zobowiązany jest do rejestrowania zgłoszeń poprzez witrynę internetową</p> <p>b) w razie trudności z rejestracją zgłoszenia na w/w witrynie internetowej, Zamawiający może dokonać zgłoszenia pisemnie</p> <p>na formularzu przesyłanym przy użyciu poczty elektronicznej na adres:, faksem na poniższe numery faksu lub telefonicznie pod poniższymi numerami telefonów (z zastrzeżeniem niezwłocznego potwierdzenia zgłoszenia przez e-mail lub faks):</p> <p>.....;</p> <p>.....;</p> <p>wypełnienie jednego formularza może dotyczyć tylko jednego rodzaju problemu występującego w konkretnym module.</p> <p>c) w przypadku, gdy formularz zgłoszenia serwisowego zostanie przyjęty przez Wykonawcę:</p> <p>- w godzinach pomiędzy 16.00 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 następnego dnia roboczego;</p> <p>- w godzinach pomiędzy 0.00 a 8.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 danego dnia roboczego;</p>	<p>Tak - opisać</p>	

	<p>- w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8.00 najbliższego dnia roboczego.</p>	
	<p>1) Zobowiązania Wykonawcy, o których mowa wyżej będą wykonywane pod warunkiem realizacji przez Zamawiającego następujących zobowiązań:</p> <p>a) wykonywania czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie;</p> <p>b) powstrzymania się od samodzielnego lub przy udziale osób trzecich dokonywania jakichkolwiek zmian w konfiguracji oprogramowania lub sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest Oprogramowanie Aplikacyjne objęte niniejszą Umową, w tym Zamawiający zobowiązuje się nie dokonywać 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 wyrażną zgodą Wykonawcy;</p> <p>c) prowadzenia rejestru kontaktów z Wykonawcą oraz z Zamawiającym, obejmującego w szczególności rozmowy telefoniczne, wysyłane faksy i pisma, zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz wykonane czynności;</p> <p>d) dostarczenia na wniosek Wykonawcy 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:</p> <p>Uprawniony pracownik Zamawiającego przekaze bazę danych Wykonawcy poprzez jej skopiowanie na serwer SFTP o adresie w pliku archiwum (np. w formacie zip) zabezpieczonym hasłem (minimum 12 znakowym, uwzględniającym minimum 2 znaki specjalne i minimum 2</p>	<p>Tak - opisać</p>
	<p>3</p>	

cyfry). Hasło do pliku archiwum zawierającego bazę danych będzie przekazywane SMS'em osobie ze Strony Wykonawcy, która wnioskuje o udostępnienie bazy danych. Zaszifrowany plik archiwum z bazą danych będzie skopiowany przez pracownika Zamawiającego do katalogu domowego Zamawiającego na wskazanym wyżej serwerze SFTP, skąd będzie go mógł pobrać pracownik Wykonawcy, wnioskujący o udostępnienie bazy danych.

Dostęp do serwerów SFTP wymaga uwierzytelnienia identyfikatorem i hasłem. Każdy użytkownik zarówno ze strony Zamawiającego, Wykonawcy, chcący skorzystać z zasobów serwera i mając do tego uprawnienie wynikające ze wskazania go w Dodatku nr 1 i 2, będzie zobowiązany do posiadania własnego identyfikatora.;

- a) delegowania i upoważnienia pracowników do współpracy z Wykonawcą;
- b) zapewnienia, aby Oprogramowanie Aplikacyjne, zainstalowane u Zamawiającego, było używane wyłącznie przez użytkowników upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;
- c) dokonywania zgłoszeń ewentualnych Błędów zgodnie z niniejszą Umową oraz dostarczania Wykonawcy rzetelnych i wyczerpujących informacji o stanie Oprogramowania Aplikacyjnego i o zamiarach wprowadzenia zmian w działalności Zamawiającego (z odpowiednim wyprzedzeniem) oraz materiałów potrzebnych do wykonania usług w zakresie niniejszej umowy;
- d) 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);
- i) zapewnienia Wykonawcy możliwości stałego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym pracy w godzinach

	<p>popołudniowych i wieczornych, a także zapewnienia obecności w tym czasie, upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego;</p> <p>j) udostępnienia Wykonawcy sprzętu komputerowego i oprogramowania osób trzecich w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych w ust. 1 i 2;</p> <p>k) zapewnienia pracownikom Wykonawcy warunków do świadczenia usług określonych w ust. 1 i 2, z uwzględnieniem obowiązujących u siebie przepisów BHP;</p> <p>l) zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania Aplikacyjnego.</p> <p>2) Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową.</p>		
II.	Wymagania dla internetowej witryny zgłoszeń		
I.	<p>1) Wykonawca umożliwi obsługę zgłoszeń błędów oraz zmian Funkcjonalności w formie elektronicznej poprzez witrynę internetową Centralnego Help Desku (CHD).</p> <p>2) Witryna zapewni autoryzowany dostęp dla uprawnionych pracowników Zamawiającego</p> <p>3) Witryna umożliwi dostęp do różnych konsoli zarządzania zgłoszeniami:</p> <p>4) Konsola zgłaszającego dostępna dla wszystkich uprawnionych pracowników Zamawiającego - umożliwiała użytkownikowi witryny CHD dostęp tylko do własnych zgłoszeń</p> <p>5) Konsola Kierownika Zespołu Serwisowego KZS dostępna dla Lidera (Liderów) zespołu po stronie Zamawiającego – umożliwiała dostęp do zgłoszeń wszystkich użytkowników witryny CHD ze strony Zamawiającego</p> <p>6) Witryna umożliwi:</p>	Tak - opisać	

- a) Rejestrację zgłoszenia w formie elektronicznej
- b) Rejestrację treści zgłoszenia wraz z opcjonalnymi załącznikami
- c) Kategoryzację zgłoszenia przez zgłaszającego, zgodnie z zasadami zawartymi w umowie
- d) Wybór przedmiotu zgłoszenia - wersji systemu/modułu oraz umowy (umowa serwisowa, nadzoru autorskiego itp.) w ramach której zostały określone warunki realizacji zgłoszeń i czasy SLA wykorzystywane podczas realizacji zgłoszenia
- e) Prezentację statusu zgłoszenia, umożliwiającego szybką weryfikację stanu zaawansowania prac oraz konieczność wykonania określonych czynności przez zgłaszającego (uszczegółowienie zgłoszenia, akceptacja realizacji itp.)
- f) Dwustronną komunikacją w trakcie realizacji zgłoszenia pomiędzy zgłaszającym, a osobą realizującą zgłoszenie (poprzez witrynę CHD)
- g) Przesyłanie informacji (również z załącznikami) mających na celu doprecyzowanie opisu zgłoszenia, dostarczenia dodatkowych wyjaśnień itp.
- h) Prezentację istotnych informacji w trakcie realizacji zgłoszenia (dla zgłaszającego):
- i) Informacje o wynikach analizy zgłoszenia, planowanym sposobie realizacji i terminie realizacji
- j) Informacje o tymczasowym rozwiązaniu zgłoszenia (o ile takowe istnieje), które umożliwi dalszą pracę w istniejącym systemie do momentu pojawienia się rozwiązania właściwego.
- k) Informacje o zrealizowaniu zgłoszenia wraz z ewentualnymi dodatkowymi wyjaśnieniami
- l) Prezentacja rozwiązania zgłoszenia z możliwością akceptacji/odrzućcia przez klienta

--	--

- m) Automatyczne zamknięcie zgłoszenia po akceptacji rozwiązania
- n) Automatyczne wznowienie realizacji zgłoszenia po odrzuceniu rozwiązania
- o) Podgląd historii realizacji zgłoszenia
- p) Podgląd historii realizacji w porządku chronologicznym od momentu jego zarejestrowania wraz z całą korespondencją oraz informacjami kto, kiedy i jaką czynność wykonał
- q) Wydruk na żądanie danych zgłoszenia wraz z pełną historią jego obsługi
- r) Dostęp do tablicy ogłoszeń na witrynie (dla wszystkich jej użytkowników), która zawiera:
- s) Informacje ogólne o zmianach w systemie, informacje o nowych wersjach systemu, miejscach skąd można ją pobrać itp.
- t) Powiadomianie uprawnionych użytkowników o nowych informacjach i komunikatach pojawiających się a witrynie.

m) Automatyczne zamknięcie zgłoszenia po akceptacji rozwiązania

n) Automatyczne wznowienie realizacji zgłoszenia po odrzuceniu rozwiązania

o) Podgląd historii realizacji zgłoszenia

p) Podgląd historii realizacji w porządku chronologicznym od momentu jego zarejestrowania wraz z całą korespondencją oraz informacjami kto, kiedy i jaką czynność wykonał

q) Wydruk na żądanie danych zgłoszenia wraz z pełną historią jego obsługi

r) Dostęp do tablicy ogłoszeń na witrynie (dla wszystkich jej użytkowników), która zawiera:

s) Informacje ogólne o zmianach w systemie, informacje o nowych wersjach systemu, miejscach skąd można ją pobrać itp.

t) Powiadomianie uprawnionych użytkowników o nowych informacjach i komunikatach pojawiających się a witrynie.

I. Warunki świadczenia usług gwarancyjnego nadzoru autorskiego dla Oprogramowania Aplikacyjnego HIS użytkowanego przez Szpital:

1. Definicje pojęć:

- 1) **Oprogramowanie Aplikacyjne** – programy komputerowe dostarczone przez Wykonawcę w celu realizacji zamówienia, w wyłączeniu Systemów komputerowych
- 2) **Funkcja** - wydzielona część Oprogramowania Aplikacyjnego również: *procedura, podprogram*.
- 3) **Funkcjonalność** – to zdolność Oprogramowania Aplikacyjnego do dostarczenia zbioru operacji/działań/Funkcji zaspokajających wyznaczone i zakładane potrzeby, podczas używania go w określonych warunkach.
- 4) **Nowa funkcjonalność** – dodatkowa, nieistniejąca do tej pory w Oprogramowaniu Aplikacyjnym Funkcjonalność, wykonana lub dostarczona jako rozbudowa Oprogramowania Aplikacyjnego w ramach usług nadzoru autorskiego, lub odpłatnie
- 5) **Modyfikacja** – przebudowa istniejących w Oprogramowaniu Aplikacyjnym, wybranych Funkcji, polegająca na zmianie sposobu wprowadzania, przetwarzania lub prezentowania danych przez Oprogramowanie Aplikacyjne;
- 6) **Błąd** – niespowodowane przez użytkownika powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, w tym samym miejscu programu, prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane, co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką bądź przyzwyczajeniami użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia Funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy;
- 7) **Błąd krytyczny** – jest to Błąd, który uniemożliwia użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego (w zakresie jego podstawowych Funkcji wskazanych 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;
- 8) **Błąd zwykły** – każdy Błąd inny niż Błąd krytyczny;
- 9) **Dokumentacja, Dokumentacja użytkownika** – sporządzony w formie elektronicznej, w języku polskim, opis Funkcjonalności, Funkcji, działań etc. Oprogramowania Aplikacyjnego, o jednolitym wyglądzie, spójny we wszystkich elementach;
- 10) **Czas reakcji** – czas pomiędzy otrzymaniem przez Wykonawcę zgłoszenia na witrynie internetowej Centralnego Help-Desku lub na formularzu przesłanym faksem/pocztą elektroniczną, a podjęciem czynności zmierzających do usunięcia zgłoszonego Błędu / Awarii przez Wykonawcę.
- 11) **Korekta** – uaktualnienie Oprogramowania Aplikacyjnego eliminujące dotychczasowe nieprawidłowości (Błędy) w jego działaniu;
- 12) **Rozwiązanie tymczasowe** – sposób usunięcia Błędu krytycznego, pozwalający na realizację zadań Zamawiającego, z pominięciem lub ograniczeniem Funkcjonalności Oprogramowania Aplikacyjnego zawierającej Błąd krytyczny, obejmujący: procedury, programy komputerowe, urządzenia lub inne środki użyte w celu zapewnienia realizacji zadań wykonywanych przez Oprogramowanie Aplikacyjne;
- 13) **Konsultacja** – udzielenie informacji, w formie pisemnej, telefonicznej lub elektronicznej, w zakresie sposobów rozwiązania zgłoszonego problemu lub w zakresie uszczegółowienia informacji, które zostały umieszczone w zgłoszeniu Błędu;
- 14) **Użytkownik** – osoba upoważniona przez Zamawiającego do korzystania z Oprogramowania Aplikacyjnego, z zastrzeżeniem, że są to osoba realizująca czynności w ramach działalności Licencjodawcy (wyłączone jest upoważnienie dla przedstawicieli innych firm, niewskazanych przez producenta).

- 15) **Gotowość do świadczenia usług - dostępność pracowników Wykonawcy lub jego przedstawicieli, do zapewnienia ciągłości pracy Oprogramowania Aplikacyjnego u Zamawiającego, w godzinach pracy Wykonawcy;**
- 16) **Dzień roboczy – dzień tygodnia, od poniedziałku do piątku włącznie, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.**
- 17) **Godziny robocze – czas pracy Wykonawcy od 8:00 do 16:00 w Dni robocze.**
- 18) **Oprogramowanie bazodanowe – oprogramowanie komputerowe zapewniające bezpiecznego autoryzowanego dostępu, gromadzenia oraz przetwarzania danych opisowych oraz gromadzenia (indeksowania) i poprawnego topologicznie zapisu danych. Stanowi ono tzw. systemy zarządzania bazą danych;**
- 19) **System komputerowy – działające na tym samym komputerze fizycznym lub wirtualnym, na którym jest uruchamiane Oprogramowanie Aplikacyjne, oprogramowanie osób trzecich, np. systemy operacyjne (Oprogramowanie Systemowe), Oprogramowanie bazodanowe (motor bazy danych) oprogramowanie użytkowe (aplikacje). Wykonawca nie dostarcza Oprogramowania Systemowego i Oprogramowania bazodanowego w ramach wykonania Umowy.**

.....

data

.....

pieczętka i podpis Wykonawcy