Załącznik nr 2 do zaproszenia

**UMOWA- wzór**

zawarta w dniu **……………….** w Lubaczowie pomiędzy:

# Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Lubaczowie, ul. Mickiewicza 168, 37-600

Lubaczów, zarejestrowany przez Sad Rejonowy w Rzeszowie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego

Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000019670, NIP: 793-14-00-573, REGON: 000306667, reprezentowany przez:

# Leszek Kwaśniewski - Dyrektor

zwanym w dalszej części umowy ***„Zamawiającym”***

**a**

**1)……………………………………………………………………………………………..**

reprezentowaną przez:

………………………………………………………………….

zwaną w dalszej części Umowy ***"Wykonawcą”***

o treści następującej:

## § 1. Przedmiot Umowy

1. Niniejsza umowa określa zasady świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego usług opieki serwisowej modułów oprogramowania firmy Asseco Poland S.A., określonych w **Załączniku nr 1**do niniejszej umowy, działających i użytkowanych przez Zamawiającego.
2. Wykonawca oświadcza żejest certyfikowanym Partnerem producenta oprogramowania, firmy: Asseco Poland S.A.
3. Definicje dla Świadczenia Opieki Serwisowej
   1. System Obsługi Zgłoszeń – oznacza jeden punk kontaktu pomiędzy Zamawiającym, a Wykonawcą, który pozwala na rejestrację wszystkich Zgłoszeń, kwalifikację, zarządzanie i zamykanie Zgłoszeń,
   2. Czas Reakcji – czas od momentu przesłania do Systemu Obsługi Zgłoszeń, Zgłoszenia przez Zamawiającego do momentu uzyskania potwierdzenia podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających do wyjaśnienia Zgłoszenia (dla Błędu – Czas Reakcji jest dochowany w przypadku potwierdzenia poprzez nadanie odpowiedniego statusu w Systemie Obsługi Zgłoszeń). Czas Reakcji liczony jest w ramach Godzin

Obsługi Zgłoszeń,

* 1. Dni Robocze - są to dni od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem sobót, niedziel i innych dni ustawowo uznanych za wolne od pracy,
  2. Godziny Obsługi Zgłoszeń - oznaczają usługi świadczone w Dniach Roboczych w godzinach 8:00-16:00. W przypadku, gdy Zgłoszenie zostanie przesłane do Wykonawcy poza Godzinami Obsługi Zgłoszeń, traktowane będzie jak zgłoszone o godz. 8:00 najbliższego Dnia Roboczego
  3. Reakcja - oznacza wszelkie działania lub kroki podjęte przez Wykonawcę zmierzające do zweryfikowania, zidentyfikowania i zamknięcia kompletnego Zgłoszenia poprawnie dokonanego przez Zamawiającego. W uzasadnionych przypadkach za

Reakcję będzie uznawana również prośba Wykonawcy o udostępnienie Zdalnego

Dostępu,

* 1. Zdalny Dostęp - oznacza umożliwienie uprawnionym pracownikom Wykonawcy dostępu do bazy danych (zasobów) Zamawiającego znajdującej się poza siecią lokalną Wykonawcy celem zweryfikowania (zamknięcia) Zgłoszenia, wraz z odpowiednimi uprawnieniami administracyjnymi niezbędnymi do weryfikacji i realizacji Zgłoszeń. Zdalny Dostęp powinien być zrealizowany przy pomocy bezpiecznego kanału VPN w postaci dostępu graficznego do interfejsu systemu operacyjnego, przy czym Wykonawca zobowiązany jest do przestrzegania warunków korzystania ze Zadanego Dostępu obowiązujących u Zamawiającego. Dopuszczalne jest też użycie innych aplikacji wskazanych przez Zamawiającego (np. TeamViewer) z założeniem, że Zamawiający posiada w przypadku płatnych aplikacji wykupioną licencję do użytku komercyjnego.
  2. Zgłoszenie - oznacza każde zapytanie Zgłaszającego skierowane do pracownika ServiceDesk-u za pośrednictwem Systemu Obsługi Zgłoszeń, które zakwalifikowane zostanie, jako:
     1. Zapytanie – merytoryczne wsparcie dla Użytkowników w zakresie bieżącej obsługi poprawnie działającego Oprogramowania
     2. Błąd – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania, lub efekt błędu

Użytkownika będąca przedmiotem Zgłoszenia iii.Modyfikacja - zgłoszenie opisujące proces u Zamawiającego a nieobsługiwany w posiadanej Aktualnej Wersji Oprogramowania.

1. Priorytet Błędu - oznacza klasyfikację Błędów wpływającą na długość Czasu Reakcji.

Ustalany jest na podstawie ich ważności i wpływu na obsługę bieżących procesów zachodzących u Zamawiającego i wspieranych przez Oprogramowanie. Priorytet Błędu może zostać określony jako:

1. Awaria – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania uniemożliwiająca Obsługę Procesów Krytycznych w Krytycznych Terminach zdefiniowanych w **załączniku nr 3**, lub niemożliwość uruchomienia Oprogramowania

ii.Błąd Normalny – Nieprawidłowość w funkcjonowaniu Oprogramowania spowodowana błędem Użytkownika lub dająca błędne wyniki operacji podczas eksploatacji oprogramowania lub powodująca ograniczenie możliwości korzystania z Oprogramowania przy zachowaniu możliwości Obsługi Procesów Krytycznych w Krytycznych Terminach przez Oprogramowanie iii.Usterka – Błąd nie będący Awarią ani Błędem Normalnym

1. Zgłaszający - oznacza pracownika Zamawiającego uprawnionego do rejestrowania Zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń
2. ServiceDesk – zespół osób odpowiedzialny za obsługę Zgłoszeń po stronie

Wykonawcy

1. Użytkownik - oznacza pracownika Zamawiającego przeszkolonego i upoważnionego do korzystania z Oprogramowania
2. Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie wdrożone u Zamawiającego posiadające aktualny nadzór wg Załącznika nr 1
3. Aktualna Wersja Oprogramowania – to najnowsza zalecana przez Producenta oprogramowania wersja Oprogramowania
4. Aktualizacja - oznacza aktualizację Oprogramowania, zawierającą zmiany Oprogramowania mogące w istotny sposób zmienić funkcjonalność Oprogramowania. Aktualizacja zawiera między innymi zmiany rozwojowe, poprawki Błędów, zmiany ergonomiczne, jest opracowywana przez producenta oprogramowania i jest realizowana na podstawie oddzielnego Zgłoszenia zarejestrowanego w Systemie Obsługi Zgłoszeń.

## § 2. Opieka serwisowa

1. Usługi opieki serwisowej objęte przedmiotem niniejszej umowy świadczone będą bezpośrednio w siedzibie Zamawiającego, zdalnie za pośrednictwem Zdalnego Dostępu lub telefonicznie.
2. Warunkiem świadczenia usług serwisowych przez Wykonawcę jest posiadanie przez Zamawiającego aktualnego nadzoru autorskiego.
3. Umowa przewiduje objęcie opieką serwisową jedynie modułów oprogramowania w pełni wdrożonych do użytkowania przez Zamawiającego.
4. Wykonawca zobowiązuje się do zrealizowania podczas interwencji serwisowych, dokonywanych na Zgłoszenie Zamawiającego i w ramach kwoty określonej w § 5 pkt 1 niniejszej mowy i Godzin Obsługi Zgłoszeń następujących czynności:
   1. realizacji wszystkich Zgłoszeń dotyczących czynności serwisowych oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętych umową (analiza i poprawa błędów użytkownika, rekonfiguracji oprogramowania, itp) ;
   2. konfiguracji Oprogramowania operacyjnego i dostosowanie do potrzeb oprogramowania firmy Asseco Poland S.A objętego umową;
   3. konsultacji telefonicznych oraz e-mailowych
   4. zainstalowanie nowych wersji Oprogramowania objętego Umową i będących kontynuacją technologiczną posiadanych wersji
   5. Na prośbę Zamawiającego spotkanie z kierownikiem projektu raz w miesiącu (2h online) w celu omówienia bieżących potrzeb i problemów
5. Strony niniejszej umowy dopuszczają możliwość realizacji przez Wykonawcę, w ramach niniejszej umowy innych czynności, niewymienionych w pkt 4 niniejszego paragrafu, takich jak:
   1. przenoszenie danych w przypadku zmiany platformy systemowej lub bazodanowej;
   2. analiza i rekonfiguracja silnika bazy danych celem poprawy szybkości działania
   3. podnoszenie wersji bazy danych;
   4. szkolenia Użytkowników lub Administratorów z Oprogramowania objętego umową - załącznik nr 1
   5. audyty funkcjonalne i techniczne posiadanych systemów;
   6. integracje z rozwiązaniami zewnętrznymi (podłączenia aparatów, oprogramowanie innych firm z systemami objętymi umową)
   7. tworzenie raportów i analiz na zlecenie;
   8. tworzenie szablonów pism lub formularzy do Elektronicznej Dokumentacji Medycznej.
6. Realizacja przez Wykonawcę czynności, o których mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu, w ramach niniejszej umowy, podlega osobnej wycenie.
7. Wykonawca zastrzega sobie możliwość dokonania bezpośredniej interwencji serwisowej w siedzibie Zamawiającego w dni robocze od poniedziałku do piątku po godz. 15:00.
8. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieprawidłową pracę oprogramowania objętego opieką serwisową, wynikającą z powodów od niego niezależnych.
9. Strony niniejszej Umowy zobowiązują się do utrzymania własnego sprzętu w pełnej sprawności technicznej oraz zapewnienie po swojej stronie łączności telefonicznej, możliwości skorzystania z e-mail z dostępem do Internetu dla potrzeb diagnostycznych, instalacyjnych i testowania, aplikacji objętych opieką serwisową.
10. Zamawiający zobowiązuje się zapewnić Wykonawcy dostęp do modułów oprogramowania objętych opieką serwisową w zakresie niezbędnym do prawidłowej realizacji przez Wykonawcę niniejszej umowy, jak również udzielać Wykonawcy wszelkich wyjaśnień, informacji i przekazywać dane niezbędne do prawidłowej realizacji przez Wykonawcę niniejszej umowy. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia po swojej stronie możliwości zdalnego połączenia przez bezpieczne połączenie internetowe do modułów oprogramowania objętych opieką serwisową przez okres obowiązywania umowy jak również zobowiązuje się do umożliwienia Wykonawcy bezpośredniego dostępu do w/w aplikacji.

## § 3. Zgłoszenia interwencji serwisowych

1. Zamawiający zobowiązuje się do wskazania osób Zgłaszających odpowiedzialnych za zgłoszenie interwencji serwisowych i skutecznego potwierdzania protokołów zakończonej interwencji, w ramach poszczególnych modułów oprogramowania objętych opieką serwisową na podstawie niniejszej umowy wg **Załącznika nr 2** do niniejszej umowy.
2. Zgłoszenia interwencji serwisowych z podaniem ich celu oraz formy Zamawiający będzie przesyłać, w postaci Zgłoszenia w Systemie Obsługi Zgłoszeń On-Line pod adresem **………….**
3. Dostęp do Systemu Obsługi Zgłoszeń jest autoryzowany poprzez indywidualny login i hasło.
4. Na potrzeby rejestracji Zgłoszeń w Systemie Obsługi Zgłoszeń założone zostaną 3 indywidualne konta dla wskazanych przez Zamawiającego użytkowników wymienionych w **Załączniku nr 2.**
5. Przyjęcie Zgłoszenia przez Wykonawcę potwierdzone będzie każdorazowo mailem wygenerowanym automatycznie przez System Obsługi Zgłoszeń z podaniem numeru zgłoszenia oraz czasem jego rejestracji.
6. W ramach usług opieki serwisowej rozliczanej kwotą określoną w § 5 pkt 1 niniejszej umowy, oraz Godzin Obsługi Zgłoszeń. Wykonawca zobowiązuje się, że od momentu przyjęcia Zgłoszenia przez Wykonawcę, w sposób o którym mowa w pkt 5 niniejszego paragrafu, Czas Reakcji będzie zgodny z poniższą tabelą:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Maksymalny czas** | **Awaria** | **Normalny** Błąd | **Usterka** |
| **Reakcja (R)** | R = 12 h (w formule  8hx5d) | R = 48h (w formule 8hx5d) | R = 24h (w formule  8hx5d |

Formułą 8hx5d - Service Desk dostępny przez 5 dni w tygodniu, przez 8 godzin w godz. 8:00 – 16:00

1. W uzasadnionych przypadkach termin określony w pkt. 6 niniejszego paragrafu może ulec wydłużeniu po uzgodnieniu przez Wykonawcę i Zamawiającego.
2. Czynności opieki serwisowej objęte niniejszą umową, Wykonawca realizuje w Godzinach Obsługi Zgłoszeń. W przypadku innych terminów realizacji Zgłoszeń ustalonych z

Zamawiającym, obowiązują następujące rozliczenia czasochłonności

* 1. W Godzinach Obsługi Zgłoszeń czasochłonność realizowanych prac rozliczana będzie z mnożnikiem 1 za każdą rozpoczętą godzinę
  2. od 16:00 – 22:00 czasochłonność realizowanych prac rozliczana będzie z mnożnikiem

1,5 za każdą rozpoczętą godzinę

* 1. dla prac realizowanych w innych terminach czasochłonność realizowanych prac rozliczana będzie z mnożnikiem 2 za każdą rozpoczętą godzinę

1. Wszelkie Zgłoszenia zarejestrowane w Systemie Obsługi Zgłoszeń traktowane są przez Wykonawcę jako zlecenia wykonania czynności opieki serwisowej przez Wykonawcę, świadczonej na warunkach objętych niniejszą umową, chyba że zgłoszenie stanowi Reklamację.
2. Do każdego Zgłoszenia zarejestrowanego w Systemie Obsługi Zgłoszeń będą rejestrowane wszelkie czynności związane z jego realizacją wraz z podaniem czasochłonności poświęconej na realizację Zgłoszenia.
3. Po realizacji Zgłoszenia lub na koniec każdego miesiąca Zamawiającemu zostanie przedstawiony protokół zakończonej interwencji serwisowej z podsumowaniem czasochłonności poświęconej na realizację każdego z zamkniętych w danym miesiącu zgłoszeń.
4. Wykonawca w ramach ryczałtowej kwoty wynagrodzenia, za świadczenie usług opieki serwisowej, określonej w § 5 pkt 1 zobowiązuje się do świadczenia usług opieki serwisowej zarówno w formie zdalnej jak i w siedzibie Zamawiającego w wymiarze **45 godzin**na **3 miesiące** począwszy od daty obowiązywania niniejszej Umowy. Czas poświęcony na realizację usług, o którym mowa powyżej rozliczany będzie na koniec **3 miesięcznego** okresu o ile przekroczenie czasu nie nastąpi wcześniej. Po przekroczeniu w/w wymiaru godzin, czynności opieki serwisowej zdalne lub w siedzibie Zamawiającego, rozliczane będą kwotą w wysokości, o której mowa w § 5 pkt 2 umowy i na zasadach wskazanych w w/w punkcie.
5. Strony niniejszej umowy ustalają comiesięczny okres rozliczeń finansowych z tytułu świadczenia przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego czynności opieki serwisowej.

Podstawą do ustalenia liczby godzin czynności opieki serwisowej świadczonej przez Wykonawcę ponad limit, o którym mowa w pkt 12, w okresie 1 miesiąca, będą stanowiły protokoły zakończonych interwencji serwisowych.

1. W przypadku niewykorzystania przez Zamawiającego dostępnego wymiaru godzin o którym mowa w pkt 12 w danym okresie rozliczeniowym o którym mowa w pkt 12, ilość godzin niewykorzystanych przez Zamawiającego nie przechodzi na kolejne okresy rozliczeniowe.
2. Czas poświęcony na obsługę serwisową będzie rozliczany z dokładnością do godziny.

**§ 4 Potwierdzenie wykonania usług opieki serwisowej**

1. Strony zgodnie oświadczają, iż potwierdzeniem należytego wykonania poszczególnych usług opieki serwisowej stanowić będą podpisane przez upoważnionych przedstawicieli Zamawiającego protokoły zakończonej interwencji serwisowej.
2. Zamawiający oświadcza, iż osobami upoważnionymi do potwierdzania w jego imieniu należytego wykonania usługi opieki serwisowej są osoby wskazane przez niego w Załączniku nr 2 do niniejszej umowy.
3. Potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej może zostać dokonane według wyboru Zamawiającego w jednej z podanych poniżej form:
   1. Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 3 dni, podpisze i przekaże Wykonawcy podpisany protokół drogą elektroniczną albo
   2. Zamawiający niezwłocznie po otrzymaniu protokołu zakończonej interwencji serwisowej, nie później niż w ciągu 2 dni, potwierdzi należyte wykonanie usługi opieki serwisowej poprzez zatwierdzenie protokołu na liście protokołów, w aktywnym w profilu użytkownika w Systemie Rejestracji Zgłoszeń.
4. Nieprzekazanie Wykonawcy podpisanego przez Zamawiającego protokołu w terminie, o którym mowa w pkt 3 niniejszego paragrafu, jest równoznaczne z uznaniem przez Zamawiającego, iż usługa objęta przekazanym Zamawiającemu protokołem zakończonej interwencji została wykonana należycie i Wykonawcy z tytułu jej wykonania przysługuje wynagrodzenie, zgodnie z § 5.
5. W sytuacjach spornych Zamawiający w terminie, o którym mowa w pkt 3, powyżej, zgłosi Wykonawcy ewentualne uwagi i zastrzeżenia, które zostaną ujęte w protokole zakończonej interwencji serwisowej.
6. W przypadku uznania przez Wykonawcę niezasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej, zgodnie z zasadami określonymi w § 3 niniejszej umowy, wskazując uzasadnienie braku możliwości uznania za zasadne uwag i zastrzeżeń Zamawiającego. W następstwie powyższego zostanie powtórzona procedura potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu.
7. W przypadku uznania przez Wykonawcę zasadności zgłoszonych przez Zamawiającego uwag i zastrzeżeń, Wykonawca dokona czynności mających na celu usunięcie uchybień stanowiących przedmiot uwag i zastrzeżeń Zamawiającego, a po ich wykonaniu, Wykonawca ponownie przekaże Zamawiającemu protokół zakończonej interwencji serwisowej, zgodnie z zasadami określonymi w § 3 niniejszej umowy. W następstwie powyższego zostanie powtórzona procedura potwierdzenie należytego wykonania poszczególnej usługi opieki serwisowej, o której mowa w ust. 3 niniejszego paragrafu zostanie powtórzona.

## § 5. Płatności

1. Za świadczenie usług opieki serwisowej oprogramowania firmy Asseco Poland S.A., w zakresie modułów określonych w **Załączniku nr 1** do niniejszej umowy, Wykonawca otrzymywać będzie od Zamawiającego zryczałtowane miesięczne wynagrodzenie w wysokości **…………,- zł netto (słownie: ……………………….)** powiększone o podatek

VAT według stawki obowiązującej w dniu wystawienia faktury VAT. Zmiana stawki podatku VAT w toku obowiązywania niniejszej umowy skutkuje zmianą wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy, przy czym zmiana ta jest skuteczna z dniem wejścia w życie zmienionych przepisów prawa i nie wymaga aneksów do niniejszej umowy. Wynagrodzenie o którym mowa wyżej nie obejmuje kosztów dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego i z powrotem.

1. W przypadku przekroczenia limitu godzinowego świadczenia usług opieki serwisowej o którym mowa w § 3 pkt 13interwencje serwisowe dla **Zamawiającego** rozliczane będą kwotą w wysokości **…….zł za godzinę netto (słownie: ………..)** + obowiązujący podatek VAT. Przyjmuje się iż:
   1. Dla prac wykonywanych zdalnie czasochłonność naliczana będzie z dokładnością do godziny;
   2. Dla prac w siedzibie Zamawiającego czasochłonność naliczana będzie za każdą rozpoczętą godzinę jednak nie mniej niż 7 godz.
2. Koszty przejazdu Konsultanta do siedziby Zamawiającego i z powrotem rozliczane będą zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Pracy i Polityki Społecznej z dnia 29 stycznia 2013 r. w sprawie należności przysługujących pracownikowi zatrudnionemu w państwowej lub samorządowej jednostce sfery budżetowej z tytułu podróży służbowej (Dz.U. 2013 poz. 167) oraz Rozporządzeniem Ministra Infrastruktury z dnia 25 marca 2002 r. w sprawie warunków ustalania oraz sposobu dokonywania zwrotu kosztów używania do celów służbowych samochodów osobowych, motocykli i motorowerów niebędących własnością pracodawcy (Dz.U.2002.27.271 ze zm.) + obowiązujący podatek VAT. Koszty przejazdu Konsultanta do siedziby Zamawiającego i z powrotem rozliczane będą w okresie miesięcznym.
3. Płatność wynagrodzenia, o którym mowa w pkt 1 nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy, o numerze **………………………………………….**, w terminie **30 dni** kalendarzowych od daty wystawienia faktury VAT. Faktura za dany okres rozliczeniowy będzie wystawiana przez Wykonawcę do 10 - tego dnia każdego rozpoczętego okresu o którym mowa w § 3 pkt 14.
4. Zapłata przez Zamawiającego na rzecz Wykonawcy należności wynikających z tytułu przekroczenia miesięcznego limitu godzin opieki serwisowej, o którym mowa w § 3 pkt 13 oraz kosztów dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego i z powrotem, nastąpi przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w o numerze **……………………………** w terminie **30 dni** kalendarzowych od daty wystawienia faktury VAT. Faktura z tytułu należności za przekroczenie wymiaru godzin opieki serwisowej, o którym mowa w § 3 pkt 13 będzie wystawiana do 10 – tego dnia następnego miesiąca w którym przekroczenie zostało odnotowane. Natomiast faktura obejmująca należności tytułem kosztów dojazdu Wykonawcy do siedziby Zamawiającego i z powrotem, za dany miesiąc kalendarzowy będzie wystawiana przez Wykonawcę do 10 - tego dnia następnego miesiąca. Termin płatności należności tytułem zrealizowanych przez Wykonawcę czynności o których mowa w § 2 pkt 5 będzie ustalany każdorazowo przez Wykonawcę i Zamawiającego.
5. Zamawiający oświadcza, że jest płatnikiem podatku VAT i upoważnia Wykonawcę do wystawiania faktur bez składania podpisu osoby uprawnionej ze strony Zamawiającego.
6. W przypadku opóźnień w płatności przez Zamawiającego należności na rzecz Wykonawcy objętych niniejszą umową, Zamawiający zapłaci Wykonawcy odsetki w wysokości równej odsetkom ustawowym.

## § 6. Okres obowiązywania Umowy

1. Umowa została zawarta na czas określony, tj. od 01.01.2022 roku do 31.12.2022 roku.
2. Każdej ze Stron przysługuje prawo rozwiązania niniejszej umowy, z zachowaniem 3 miesięcznego okresem wypowiedzenia i musi ono być dokonane w formie pisemnej.
3. Wykonawca jest uprawniony do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy okaże się, że Zamawiający nie wykonuje lub nienależycie wykonuje ciążące na Zamawiającym obowiązki wynikające z niniejszej umowy, w szczególności obowiązek określony w § 2 pkt 10 niniejszej umowy, oraz wyłączeniem sytuacji opisanej w § 5 pkt 9 .
4. W przypadku, o którym mowa w pkt 3 niniejszego paragrafu Wykonawca składa oświadczenie o rozwiązaniu niniejszej umowy bez zachowania okresu wypowiedzenia na piśmie i przesyła je Zamawiającemu listem poleconym.

## § 7. Ochrona danych osobowych

1. W celu prawidłowego wykonania przez Wykonawcę obowiązków wynikających z niniejszej umowy i wyłącznie w zakresie niezbędnym dla wykonania przez Wykonawcę takich obowiązków, Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie wszelkich rodzajów danych osobowych przetwarzanych w systemie informatycznym Zamawiającego przy użyciu oprogramowania, w zakresie określonym szczegółowo w dokumentacji technicznej oprogramowania (umieszczonej w wersji elektronicznej na serwerze wykonawcy), jednak wyłącznie w zakresie ich opracowania, utrwalania i przechowywania na podstawie art. 28 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i

Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), zwanego w dalszej części „Rozporządzeniem”.

1. Wykonawca 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.
2. Wykonawca 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
3. Wykonawca zobowiązuje się dołożyć należytej staranności przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych.
4. Wykonawca zobowiązuje się do nadania upoważnień do przetwarzania danych osobowych wszystkim osobom, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji niniejszej umowy.
5. Wykonawca 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, jak i po jego ustaniu.
6. Wykonawca po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem zwraca

Zamawiającemu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii lub prawo państwa członkowskiego nakazują przechowywanie danych osobowych.

1. W miarę możliwości Wykonawca pomaga Administratorowi w niezbędnym zakresie wywiązywać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą oraz wywiązywania się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia.
2. Wykonawca po stwierdzeniu naruszenia ochrony danych osobowych, bez zbędnej zwłoki zgłasza ją Zamawiającemu w ciągu 24h
3. Zamawiający zgodnie z art. 28 ust. 3 pkt h Rozporządzenia ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawcę przy przetwarzaniu i zabezpieczeniu powierzonych danych osobowych spełniają postanowienia umowy.
4. Zamawiający powiadomi Wykonawcę o terminie i zakresie kontroli co najmniej z 7 dniowym wyprzedzeniem.
5. Wykonawca zobowiązuje się do usunięcia uchybień stwierdzonych podczas kontroli w terminie uzgodnionym wspólnie z Zamawiającym.
6. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w art. 28 Rozporządzenia
7. Wykonawca może powierzyć dane osobowe objęte niniejszą umową do dalszego przetwarzania podwykonawcom jedynie w celu wykonania umowy po uzyskaniu uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego.
8. Przekazanie powierzonych danych do państwa trzeciego może nastąpić jedynie na pisemne polecenie Zamawiającego, chyba że obowiązek taki nakłada na Wykonawcę prawo obowiązujące UE lub w Polsce. W takim przypadku przed rozpoczęciem przetwarzania Wykonawca informuje zamawiającego o tym obowiązku prawnym, o ile prawo to nie zabrania udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.
9. Podwykonawca o którym mowa w ust.13 winien spełniać te same gwarancje i obowiązki jakie zostały nałożone na wykonawcę w niniejszej Umowie.
10. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego za niewywiązywanie się ze spoczywających na podwykonawcy obowiązków ochrony danych.
11. Wykonawca jest odpowiedzialny za udostępnianie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią umowy, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.

## § 9 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieunormowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy prawa polskiego w szczególności przepisy Kodeksu Cywilnego.
2. Zmiana niniejszej umowy wymaga zachowania formy pisemnej pod rygorem nieważności.
3. Ewentualne spory pomiędzy Stronami mogące w przyszłości wyniknąć z zapisów niniejszej umowy, lub z nią związane, Strony rozstrzygać będą polubownie na drodze negocjacji. Jeżeli jednak negocjacje nie doszły do skutku lub też nie dały spodziewanego rezultatu właściwy do rozpoznania sporu będzie sąd powszechny dla Zamawiającego.
4. Integralną części umowy stanowią następujące załączniki:
   1. Załącznik Nr 1 – Wykaz modułów oprogramowania firmy Asseco Poland S.A. objętych opieką serwisową;
   2. Załącznik nr 2 – Wykaz osób uprawnionych do zgłaszania interwencji serwisowych w jednostce Zamawiającego.
   3. Załącznik nr 3- Wykaz procesów krytycznych
5. Umowa sporządzona została w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach - po jednym dla każdej ze Stron.

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

**Załącznik Nr 1**

# Wykaz modułów oprogramowania firmy Asseco Poland S.A. objętych opieką serwisową

|  |  |
| --- | --- |
| **L.p.** | **Moduł** |
| 1 | Finanse - Księgowość |
| 2 | Rachunek Kosztów |
| 3 | Rejestr Sprzedaży |
| 4 | Kadry |
| 5 | Płace |
| 6 | Wyposażenie |
| 7 | Gospodarka Magazynowo - Materiałowa |
| 8 | Środki Trwałe |
| 9 | Wycena Procedur Medycznych |
| 10 | Kasa |
| 11 | Grafiki |
| 12 | Dokumentacja Formularzowa |
| 13 | Rejestracja |
| 14 | Gabinet Lekarski |
| 15 | Statystyka |
| 16 | Rehabilitacja |
| 17 | Zlecenia |
| 18 | Apteka Szpitalna |
| 19 | Apteczka Oddziałowa |
| 20 | Przychodnia |
| 21 | Ruch Chorych |
| 22 | Blok Operacyjny |
| 23 | Pracownia Diagnostyczna |
| 24 | Archiwum Dokumentacji Medycznej |
| 25 | Laboratorium Analityczne |
| 26 | Obsługa Punktów Pobrań |
| 27 | Zakażenia Szpitalne |
| 28 | Kalkulacja Kosztów Leczenia |
| 29 | Zamówienia Publiczne |
| 30 | Sprzedaż Usług Medycznych |
| 31 | Integracja e-Usług z RCIM |
| 32 | Obsługa interfejsów do aparatów laboratoryjnych |

**Załącznik Nr 2**

**Wykaz osób uprawnionych do zgłaszania interwencji serwisowych i potwierdzania należytego wykonania usługi opieki serwisowej w jednostce Zamawiającego**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Imię i nazwisko** | **Stanowisko** | **Moduł** |
| 1 | Maciej Dworak | informatyk | Zgodnie z załącznikiem nr 1 |
| 2 | Łukasz Lichacz | informatyk | Zgodnie z załącznikiem nr 1 |

**Załącznik nr 3- Wykaz procesów krytycznych**

|  |  |
| --- | --- |
| Proces będący Krytycznym | W okresie będącym Okresem Krytycznym |
| Naliczanie i wypłaty list płac:   * lista podstawowa * lista UC * lista dodatkowa | 1-9 każdego miesiąca  6-10 każdego miesiąca  6-10 każdego miesiąca |
| Księgowanie płac | 4 dni robocze poprzedzające 10 każdego miesiąca |
| Tworzenie raportów do GUS | Na 2 dni robocze poprzedzające terminy wymagane ustawowo |
| Składanie deklaracji wymaganych przepisami prawa  Deklaracja ZUS | Cztery dni robocze poprzedzające 10 każdego miesiąca |
| Zamykanie miesiąca FK-Koszty:   * Księgowanie dokumentów * rozliczanie kosztów | Cztery dni robocze poprzedzające 20-go każdego miesiąca |
| Tworzenie i wysłanie deklaracji Vat7 i JPK V7M | Cztery dni robocze poprzedzające 25-go każdego miesiąca |
| Przygotowanie edeklaracji do wysłania do KRS | Cztery dni robocze poprzedzające 31 marca |
| Raporty GUS | Cztery dni robocze przed ustawową datą sprawozdawczości |
| Deklaracje POZ | 3-7 każdego miesiąca |
| Eksport świadczeń do NFZ, sprawozdania POZ, faktury NFZ | 6-10 każdego miesiąca |