

### Załącznik nr 7 do SWZ

„Dostawa oprogramowania wraz z wzrostem dostępności eUsług na potrzeby realizacji projektu pn. Wzrost dostępności e-usług w obszarze zdrowia świadczonych przez Okręgowy Szpital Kolejowy w Katowicach”

UMOWA nr ...../2023 .....

zawarta w Katowicach w dniu ..... r. pomiędzy

Okręgowym Szpitalem Kolejowym w Katowicach SP ZOZ, ul. Panewnicka w Katowicach, wpisanym do Rejestru Stowarzyszeń, Innych Organizacji Społecznych, Fundacji oraz Samodzielnych Publicznych Zakładów Opieki Zdrowotnej Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Katowicach VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod Nr KRS 0000102533, NIP: 6342305444, REGON: 276267686, reprezentowanym przez: Dyrektora Adama Trzebinczyka,

zwanym dalej „Zamawiającym”

a

..... z siedzibą w..... przy ul. .... ,  
wpisaną do

rejestru przedsiębiorców prowadzoną przez....., pod numerem KRS.....,

REGON:.....,NIP:.....,nr

BDO..... (jeżeli dotyczy)

reprezentowaną przez:

.....  
zwaną dalej „Wykonawcą”,

razem zwane „Stronami”.

### § 1.

#### Podstawa prawna zawarcia umowy

Podstawą zawarcia niniejszej Umowy jest wybór najkorzystniejszej oferty w przeprowadzonym postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego pn. „Dostawa oprogramowania wraz z wzrostem dostępności eUsług na potrzeby realizacji projektu pn. Wzrost dostępności e-usług w obszarze zdrowia świadczonych przez Okręgowy Szpital Kolejowy w Katowicach”.

### § 2.

#### Definicje

Terminom użytym w Umowie oraz w załącznikach do Umowy nadaje się następujące znaczenie:

1. **Administrator** - Użytkownik konfigurujący i zarządzający Systemem i Infrastrukturą
2. **Analiza** – dokumenty opracowane przez Wykonawcę, mające na celu doprecyzowanie sposobu realizacji wymagań Zamawiającego, zasad i metod realizacji Umowy oraz wskazanie i szczegółowe opisanie Produktów;
3. **API** - Application Programming Interface, interfejs programowania aplikacji – jest to sposób rozumiany, jako ściśle określony zestaw reguł i ich opisów, w jaki programy komunikują się między sobą. API definiuje się na poziomie kodu źródłowego dla takich składników oprogramowania jak np. aplikacje, biblioteki czy system operacyjny. Zadaniem API jest dostarczenie odpowiednich specyfikacji podprogramów, struktur danych, klas obiektów i wymaganych protokołów komunikacyjnych.

4. **Architektura systemu teleinformatycznego** – opis składników systemu teleinformatycznego, powiązań i relacji pomiędzy tymi składnikami.
5. **ASI** – Administrator Systemów informatycznych – stanowisko lub zespół posiadające uprawnienia administratora systemów IT.
6. **Awaria** – - niespowodowane przez użytkownika, niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, występujące w tym samym miejscu programu, na stacji roboczej skonfigurowanej zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych i/lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy
7. **Backup** – wykonanie kopii bezpieczeństwa danych pozwalających na odtworzenie i przywrócenie Bazy Danych i Systemu po wystąpieniu awarii w przypadku utraty lub uszkodzenia oryginalnych danych; jakość odtworzonych danych powinna być dostosowana do ustalonego uprzednio poziomu ryzyka, który poniesie Zamawiający.
8. **Baza Danych** – zbiór wszystkich danych zewidencjonowanych za pomocą Systemu
9. **Błąd** – Błąd zwykły -niespowodowane przez użytkownika, niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, występujące w tym samym miejscu programu, na stacji roboczej skonfigurowanej zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych i/lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy
10. **Błąd krytyczny** - należy przez to rozumieć sytuację, w której niemożliwe jest użytkowanie Oprogramowania Aplikacyjnego w zakresie jego Podstawowej Funkcjonalności (tj. takiej, która dotyczy każdego użytkownika, występuje na każdej Stacji roboczej skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego w tym na każdej przeglądarce zalecanej i skonfigurowanej do pracy z Oprogramowaniem Aplikacyjnym zgodnie z zaleceniami producenta) i prowadzi do zatrzymania jego eksploatacji, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku których niemożliwe jest prowadzenie działalności z użyciem Oprogramowania Aplikacyjnego
11. **Czas dostarczenia rozwiązania** - Okres czasu od wysłania Zgłoszenia do usunięcia przyczyny problemu lub zastosowania Rozwiązania Zastępczego.
12. **Czas Roboczy** – czas pracy liczony w Dni Robocze, w którym świadczona jest pomoc telefoniczna przy eksploatacji Systemu.
13. **Czas Reakcji** – okres od zgłoszenia Dysfunkcji przez Zamawiającego do potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Wykonawcę.
14. **Czas Naprawy** – okres od zgłoszenia Dysfunkcji do przywrócenia Systemu do stanu sprzed jej zgłoszenia szczegółowo opisany w Załączniku nr 3 do Umowy.
15. **Dzień roboczy** – dzień kalendarzowy od poniedziałku do piątku z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy u Zamawiającego.
16. **Koncepcja systemu** – sposób realizacji wszystkich elementów Systemu wraz ze schematem wszystkich połączeń pomiędzy urządzeniami i podsystemami z określeniem przepływów danych. Dokument podlegający akceptacji przez Zamawiającego i służący do realizacji wdrożenia.
17. **Analiza przedwdrożeniowa** – dokument opisujący stany „As is, as to be” oprogramowania oraz

sprzętu w zakresie dostarczanego Systemu.

18. **Dokumentacja** – dokument papierowy lub elektroniczny opisujący System i zasady użytkowania Systemu. wszelka dokumentacja dotycząca Oprogramowania lub jakichkolwiek innych prac Wykonawcy, która jest dostarczana lub powstanie w ramach realizacji Umowy.
19. **Dokumentacja Standardowa** – Dokumentacja Standardowego Oprogramowania Systemowego oraz Dokumentacja Standardowego Oprogramowania Aplikacyjnego oraz inna dokumentacja opracowana niezależnie od realizacji Umowy.
20. **Dokumentacja Dedykowana** – inna dokumentacja opracowana w związku z realizacją Umowy.
21. **Dostępność** – właściwość określająca, że zasób systemu teleinformatycznego jest możliwy do wykorzystania na żądanie, w założonym czasie, przez podmiot uprawniony do pracy w systemie teleinformatycznym.
22. **Dostępność systemu** – rozumiana jest, jako dostępność Systemu jako całości, bez względu na podział logiczny Systemu pomiędzy poszczególne funkcjonalności. Dostępność systemu rozliczna będzie w cyklu miesięcznym, zgodnie z postanowieniami SWZ
23. **Dysfunkcja** – zbiorcze określenie dla nieprawidłowości rozumianych jako niezgodność z Dokumentacją lub też uciążliwość w pracy z Systemem. Na potrzeby realizowania przez Zamawiającego uprawnień z gwarancji, przez Dysfunkcję strony rozumieją również zbiorczo: Awarie, Błędy i Usterki.
24. **EDM** – Elektroniczna Dokumentacja Medyczna zgodnie z zapisami ustawy z dnia 28 kwietnia 2011 r. o systemie informacji w ochronie zdrowia.
25. **ePUAP** – Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej <https://epuap.gov.pl>
26. **Inżynier kontraktu** – podmiot świadczący dla Zamawiającego usługi Asysta Techniczna dla prowadzenia projektu.
27. **Godziny robocze** – czas pracy liczony w Dni Robocze w godzinach 8:00-16:00
28. **HA** - ang. High Availability - tryb wysokiej dostępności to sposób zapewnienia, że system lub aplikacja będzie dostępna dla użytkowników przez większość czasu. Technikami HA można nazwać klastrowanie, replikacja, redundancja, monitorowanie, plan awaryjny.
29. **Integralność** – właściwość polegająca na tym, że zasób systemu teleinformatycznego nie został zmodyfikowany w sposób nieuprawniony .
30. **Kategoria Dysfunkcji** - kategoria, do której kwalifikowane jest Zgłoszenie Serwisowe dotyczące Dysfunkcji. Opisane szczegółowo w Załączniku nr 3 do Umowy
31. **Konsultant serwisowy** – osoba fizyczna posiadająca odpowiednie kwalifikacje uprawniające do realizowania Serwisu.
32. **Moduł systemu** – kompletny zestaw narzędzi informatycznych obejmujących wszystkie warstwy architektury systemu, który dostarcza aplikację przeznaczoną dla użytkownika końcowego do realizacji określonych dziedzin działalności Zamawiającego.
33. **Naprawa** – modyfikacja Systemu usuwająca Dysfunkcję Systemu.
34. **Obejście** - tymczasowe rozwiązanie pozwalające na prawidłowe wykorzystanie oprogramowania bez usuwania wykrytego błędu przy zachowaniu integralności bazy danych
35. **Okno Serwisowe** – przerwa w działaniu systemu w godzinach pracy [tj. pomiędzy 7:00 a 15:00] w dni robocze Zamawiającego, mająca na celu umożliwienie prowadzenie prac serwisowych wymagających czasowego wyłączenia systemu [np. aktualizacja].
36. **Oprogramowanie** – całość lub dowolny element oprogramowania dostarczanego w ramach realizacji Umowy, obejmujące w szczególności specjalizowane oprogramowanie licencjonowane.

Oprogramowanie musi być zgodne z wymaganiami wskazanymi w Opisie Przedmiotu Zamówienia stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy. W skład Oprogramowania wchodzi: Oprogramowanie Wspomagające, Oprogramowanie Systemowe, Oprogramowanie Aplikacyjne.

37. **Oprogramowanie Wspomagające** – wszelkie programy komputerowe w postaci kodu wynikowego, do których autorskie prawa majątkowe przysługują osobom trzecim, a na które Wykonawca udziela lub przekazuje Zamawiającemu licencje lub sublicencje na podstawie Umowy oraz nośniki, dokumentacje i aktualizacje takich programów komputerowych, niezbędne do działania Systemu, w tym systemy operacyjne i oprogramowanie bazodanowe oraz sterowniki.
38. **Sprzęt** – sprzęt komputerowy, biurowy oraz sprzęt serwerowy i sieciowy.
39. **Oprogramowanie Systemowe** – oprogramowanie tworzące środowisko, w którym uruchamiane jest Oprogramowanie, w tym oprogramowanie systemowe lub bazodanowe.
40. **Oprogramowanie Aplikacyjne** – Dzielnicowy system informatyczny klasy HIS [Hospital Information System] na którego bazie zbudowane będą e-Usługi jak również samo oprogramowanie e-Usług i Portalu. oprogramowanie będące podstawą do stworzenia Systemu, istniejące i dystrybuowane przez Wykonawcę przed zawarciem Umowy.
41. **Oprogramowanie standardowe** – Każde oprogramowanie niezbędne, poza oprogramowaniem aplikacyjnym niezbędne do działania Systemu.
42. **P1, P2** – Programy monitorowane i realizowane przez CSIOZ (systemy zewnętrzne)
43. **Pomoc Telefoniczna** – świadczenie konsultacji telefonicznej dotyczące szeroko pojętej eksploatacji Systemu.
44. **Portal Usług Elektronicznych** – portal udostępniający usługi elektroniczne dostarczane przez System dla użytkowników wewnętrznych i zewnętrznych
45. **Przedmiot Umowy** – całokształt zagadnień realizowanych w ramach Umowy ukierunkowanych na osiągnięcie Celu Umowy.
46. **Prace Serwisowe** - działania Wykonawcy mające na celu realizację Zgłoszenia Serwisowego.
47. **Procedura** – schemat postępowania w jaki winien być realizowany określony fragment Przedmiotu Umowy.
48. **Publikacja** – udostępnienie Systemu zawierającego zmienioną funkcjonalność
49. **PZ ePUAP** – Profil Zaufany ePUAP
50. **Realizacja Zgłoszenia Serwisowego** - zakończenie Prac Serwisowych, w wyniku których przywrócono Stan Funkcjonalności.
51. **Serwer** – sprzęt komputerowy, na którym zainstalowana jest baza danych lub aplikacje wykorzystywane przez System.
52. **Serwis** – usługa o charakterze technicznym, organizacyjnym, doradczym i szkoleniowym, przeznaczona do zapewnienia stabilnej pracy Systemu.
53. **Stan Funkcjonalności** - stan Systemu, w którym nie występują Dysfunkcje.
54. **Strony Umowy** – uogólnione pojęcie stosowane zamiennie do określenia Zamawiającego i Wykonawcy jednocześnie.
55. **System** – Łączne określenie dla oprogramowania i sprzętu – objętego wdrożeniem oraz umową serwisową z Wykonawcą, bez względu na nazwę handlową. Obejmujący Platformę systemowo-sprzętową, Oprogramowania aplikacyjne oraz inne oprogramowanie niezbędne do działania e-Usług realizowanych w niniejszym zamówieniu.
56. **System zewnętrzny** - Każdy System informatyczny niebędący przedmiotem Zamówienia a

oddziaływający na przedmiot zamówienia.

- 57. **Update** – aktualizacja Systemu w wyniku zmian przepisów, związanych bezpośrednio i pośrednio z systemem ochrony zdrowia, w zakresie tej samej wersji Systemu.
- 58. **Upgrade** – nowa wersja Systemu związana ze stworzeniem nowej funkcjonalności
- 59. **Usługi elektroniczne (e-Usługi)** – usługi, których świadczenie odbywa się za pomocą Internetu, jest zautomatyzowane (może wymagać niewielkiego udziału człowieka) i zdalne. Od usługi w ujęciu tradycyjnym, e-Usługę odróżnia brak udziału człowieka po drugiej stronie oraz świadczenie na odległość.
- 60. **Usterka** - niespodziewane przez użytkownika, niezgodne z dokumentacją, powtarzalne działanie Oprogramowania Aplikacyjnego, występujące w tym samym miejscu programu, na stacji roboczej skonfigurowanej zgodnie z zaleceniami producenta Oprogramowania Aplikacyjnego i prowadzące w każdym przypadku do otrzymania błędnych wyników jego działania, udokumentowane co najmniej poprzez opis ścieżki powtórzenia, zapisy logów systemowych i/lub zrzuty ekranów. Wszelkie uwagi związane z wyglądem, estetyką, ergonomią bądź przyzwyczajeniami Użytkownika (Zamawiającego) oraz uwagi dotyczące rozbudowy lub ograniczenia funkcjonalności nie są traktowane jako Błędy
- 61. **Umowa** – niniejsza umowa zawarta między Zamawiającym i Wykonawcą wraz ze wszystkimi załącznikami do niej.
- 62. **Użytkownik** - Osoba, która jest pracownikiem Zamawiającego, posiada swój unikalny login i hasło
- 63. **Wdrożenie** – opisane Umową świadczenia Wykonawcy mające na celu wykonanie Systemu
- 64. **Web Service** - Usługa sieciowa dostarczająca określoną funkcjonalność poprzez sieci Internet, niezależnie od platformy sprzętowej i implementacji
- 65. **Infrastruktura Zamawiającego** – infrastruktura informatyczna (w tym sprzęt i oprogramowanie) Zamawiającego.
- 66. **Wersja** – okresowa Publikacja Systemu uwzględniająca Naprawy i zmiany dokonane w okresie od poprzedniej Publikacji Systemu. Wydanie Wersji obejmuje również opis nowej Funkcjonalności Systemu
- 67. **Wykonawca** – wybrany w drodze zamówienia publicznego podmiot realizujący niniejszy przedmiot zamówienia.
- 68. **Zdalny dostęp** – możliwość realizacji usług wsparcia, wdrożenia i gwarancji związanych z systemem z dowolnego miejsca za pośrednictwem bezpiecznego połączenia internetowego.
- 69. **Zgłoszenie Serwisowe** – Dysfunkcja, o której Wykonawca został powiadomiony drogą mailową

### § 3.

#### Przedmiot umowy

- 1. Zamawiający zleca a Wykonawca przyjmuje do wykonania *dostawę oprogramowania wraz z wzrostem dostępności eUsług na potrzeby realizacji projektu „Rozbudowa/modernizacja systemu szpitalnego wraz z wdrożeniem e-usług wraz z zakupem sprzętu komputerowego na potrzeby realizacji projektu pn. Wzrost dostępności e-usług w obszarze zdrowia świadczonych przez Okręgowy Szpital Kolejowy w Katowicach”.*
- 2. Zakres przedmiotu Umowy został szczegółowo opisany w Opisie Przedmiotu Zamówienia (OPZ), stanowiącym Załącznik nr 1 do Umowy i obejmuje w szczególności:
  - 1) e-Rejestracja

- 2) e-Dokumentacja
- 3) e-Ankieta
- 4) e-Rezerwacja Wizyty
- 5) e-Zgody
- 6) e-Udostępnianie Wyników
- 7) e-Załączniki
- 8) e-Powiadomienia
- 9) e-Potwierdzenia
- 10) Telekonsultacje lekarz - pacjent
- 11) e-Partner
- 12) Medyczny portal informacyjny.

3. W celu uniknięcia wątpliwości Strony potwierdzają, że:

- 1) z zastrzeżeniem zmian dopuszczalnych przez przepisy prawa i Umowę – przedmiot Umowy zostanie zrealizowany zgodnie z Ofertą Wykonawcy oraz OPZ z uwzględnieniem wszelkich zmian oraz wyjaśnień udzielonych w odpowiedzi na pytania Wykonawców, które miały miejsce w toku postępowania poprzedzającego zawarcie Umowy,
  - 2) Wykonawca nie odpowiada za działanie i utrzymanie infrastruktury Zamawiającego niedostarczonej w ramach niniejszej umowy, chyba że nieprawidłowe działanie Systemu jest następstwem działania Wykonawcy powodującego nieprawidłowe działanie infrastruktury Zamawiającego, w szczególności wadliwej konfiguracji,
  - 3) Wykonawca w przypadku stwierdzenia niezgodności w konfiguracji Sprzętu, oprogramowania lub usług z wymaganą przez System konfiguracją, powiadomi niezwłocznie o tym fakcie Zamawiającego i wspomże w odpowiedniej konfiguracji personel Zamawiającego,
  - 4) Wykonawca w ramach zaoferowanej w ofercie kwoty zobowiązuje pełnić przez ..... **miesiące nadzór autorski wraz z serwisem technicznym** – zgodnie ze złożoną ofertą,
4. Strony zgodnie potwierdzają, że celem współpracy w ramach Umowy jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości realizacji celów Projektu, o których informację zawarto w OPZ, w zakresie odpowiednim dla Zamawiającego w odpowiednim dla Zamówienia realizowanego przez Wykonawcę.
5. Wykonawca zapewnia, iż wszystkie prace, w tym wdrożeniowe prowadzone u Zamawiającego prowadzone będą w sposób umożliwiający zachowanie ciągłości pracy i funkcjonowania Zamawiającego.

#### § 4.

##### Sposób realizacji przedmiotu Umowy

1. Strony deklarują współpracę w celu realizacji Umowy. W szczególności Strony zobowiązane są do wzajemnego powiadamiania o ważnych okolicznościach mających lub mogących mieć wpływ na wykonanie Umowy, w tym na ewentualne zwłoki. Powiadamianie, o którym mowa w zdaniu poprzednim, będzie następować za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail drugiej Strony. Powyższe nie wyłącza ani nie ogranicza charakteru Umowy w zakresie dotyczącym wykonania przedmiotu Umowy, o którym mowa w § 3 ust. 2 ani też nie wyłącza ani nie ogranicza ewentualnej odpowiedzialności Stron.

2. Językiem Umowy i językiem stosowanym podczas jej realizacji jest język polski. Dotyczy to także całej komunikacji między Stronami.
3. Zamawiający zastrzega sobie prawo korzystania w trakcie wykonywania Umowy przez Wykonawcę z usług Inżyniera Kontraktu lub innego podmiotu, celem kontroli jakości i sposobu prowadzenia całości lub poszczególnych prac objętych Umową, jak również do przeprowadzenia takiej kontroli samodzielnie. Osobom posiadającym pisemne upoważnienie ze strony Zamawiającego, Wykonawca zobowiązany będzie udzielić niezwłocznie wszelkich informacji, danych i wyjaśnień, związanych z realizacją Umowy, w żądanym zakresie oraz udostępnić i zaprezentować rezultaty prowadzonych prac, jak również zapewnić możliwość ich kontroli.
4. Prowadzenie prac na środowiskach Zamawiającego w oparciu o zdalny dostęp wymaga zgody Zamawiającego, a także zachowania należytej staranności w celu ochrony Infrastruktury przed możliwym naruszeniem jej bezpieczeństwa. Zamawiający umożliwi Wykonawcy zdalny dostęp (VPN) do Systemu lub jego części, w tym na etapie Wdrożenia, po spełnieniu przez Wykonawcę wymogów w zakresie ochrony danych osobowych
5. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy z zachowaniem najwyższej profesjonalnej staranności, przy wykorzystaniu całej posiadanej wiedzy i doświadczenia.
6. Wykonawca zobowiązuje się do przekazywania na żądanie Zamawiającego informacji związanych z Umową, w szczególności informacji dotyczących postępów prac, przyczyn opóźnień lub przyczyn nienależytego wykonywania Umowy. Informacje będą przekazywane w formie pisemnej Kierownikowi Projektu Zamawiającego.
7. Wykonawca zobowiązuje się do zapewnienia zgodności Oprogramowania z przepisami prawa obowiązującymi w Polsce oraz wymaganiami Zamawiającego wskazanymi w Umowie i jej załącznikach. Zgodność będzie oceniana na moment odbioru Wdrożenia.
8. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania Umowy w sposób niepowodujący zaprzestania lub zakłócenia pracy Infrastruktury Zamawiającego. Powyższe nie dotyczy elementów Infrastruktury Zamawiającego, których wyłączenie z eksploatacji lub ograniczenie eksploatacji Strony uzgodniły.
9. Wykonawca jest zobowiązany zapewnić wszelkie narzędzia, w tym oprogramowanie i inne zasoby potrzebne mu do realizacji Umowy, za wyjątkiem zasobów i narzędzi, które znajdują się lub będą znajdowały się po stronie Zamawiającego, a które potrzebne są do realizacji Umowy.
10. Wykonawca oświadcza, że podczas realizacji Umowy, a także podczas korzystania z Systemu w zakresie i na zasadach opisanych Umową, Zamawiający nie będzie zobowiązany do nabywania żadnych usług ani uprawnień innych niż wyraźnie zdefiniowane Umową. W szczególności zobowiązanie Wykonawcy oznacza, że nie jest konieczne nabycie przez Zamawiającego żadnych dodatkowych licencji ani uprawnień poza opisanymi Umową i objętymi Wynagrodzeniem, a korzystanie z Systemu nie spowoduje konieczności nabycia takich licencji lub uprawnień. Wszelkie ryzyka związane z szacowaniem ilości potrzebnych licencji lub innych uprawnień koniecznych do korzystania z Systemu zgodnie z Umową obciążają Wykonawcę.

## § 5.

### Termin realizacji przedmiotu Umowy

1. Wykonawca zobowiązany jest zrealizować przedmiot Umowy w terminie w terminie **do 15.12.2023r. od dnia zawarcia Umowy.**
2. Termin określony w ust. 1 jest jednocześnie terminem końcowym realizacji przedmiotu Umowy.
3. Z zastrzeżeniem ust. 1 Strony uzgadniają, że realizacja Umowy nastąpi w terminach zgodnych z Harmonogramem realizacji usługi (dalej Harmonogram).
4. Zaakceptowany przez Zamawiającego Harmonogram będzie stanowił podstawę do określenia czasu realizacji poszczególnych zadań.

5. Jeżeli w toku realizacji Umowy, mimo zachowania przez Wykonawcę należytej staranności, Wykonawca stwierdzi zaistnienie ryzyka dające podstawę do oceny, że przedmiot Umowy nie zostanie wykonany w terminie określonym w Umowie, niezwłocznie pisemnie zawiadomi Zamawiającego o ryzykach i przyczynach ich wystąpienia oraz przedstawi planowane czynności zaradcze. Zawiadomienie to nie narusza uprawnień Zamawiającego do odstąpienia od Umowy określonego w § 16 Umowy. Ostateczna decyzja o zmianie terminów realizacji Umowy należy do Zamawiającego.
6. Jeżeli zwłoka wynika z okoliczności leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca będzie zobowiązany do wykonywania ewentualnych dodatkowych prac wynikających ze zwłoki, które to prace okażą się niezbędne do realizacji Umowy, w ramach wynagrodzenia określonego w § 14 ust. 1.

## § 6.

### Obowiązki Stron

1. Wykonawca odpowiedzialny będzie za całokształt w tym za przebieg prac oraz terminowe wykonanie zamówienia, za jakość, zgodność z OPZ.
2. Wykonawca dostarczy w terminie do 14 dni kalendarzowych od dnia zawarcia umowy szczegółowy Harmonogram (harmonogram rzeczowo-finansowy realizacji usługi) zgodny z pozycjami Formularza cenowego, stanowiącym Załącznik nr 2 do Umowy oraz OPZ, stanowiącym załącznik nr 1 do Umowy. W Harmonogramie Wykonawca określi terminy dostaw i wdrożenia poszczególnych pozycji podanych w Formularzu cenowym.
3. Zamawiający w ciągu 3 dni roboczych zgłosi zastrzeżenia lub zaakceptuje Harmonogram. Wykonawca zobowiązany jest uwzględnić uwagi i zastrzeżenia nie później niż 3 dni robocze od ich otrzymania oraz przedstawić Zamawiającemu do ponownej akceptacji.
4. Wykonawca będzie realizować przedmiot Umowy zgodnie z zaakceptowanym przez Zamawiającego Harmonogramem. Zmiana Harmonogramu jest możliwa w trakcie realizacji zamówienia. Nie może ulec zmianie termin końcowy wykonania przedmiotu zamówienia. Każdorazowa aktualizacja Harmonogramu będzie wymagać akceptacji osób odpowiedzialnych za realizację umowy ze strony Zamawiającego. Zmiana Harmonogramu nie wymaga aneksowania umowy.
5. Strony są zobowiązane do wzajemnego współdziałania w granicach określonych prawem oraz Umową.
6. Wykonawca oświadcza, że posiada stosowne kwalifikacje i uprawnienia wymagane odpowiednimi przepisami prawa, niezbędne dla prawidłowej realizacji przedmiotu Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić wykwalifikowany personel o odpowiednich kompetencjach w zakresie stosowanych technologii informatycznych, jak również w zakresie przyjętych metodyk realizacji projektu, a także materiały i zasoby niezbędne do wykonania i utrzymania prac w stopniu, w jakim wymaga tego jakość i terminowość wykonania przedmiotu Umowy, w szczególności Wykonawca potwierdza, że dysponuje osobami wskazanymi w złożonej ofercie, posiadającymi niezbędne kwalifikacje do realizacji przedmiotu Umowy.
8. Wykonawca ma obowiązek bieżącej konsultacji z Zamawiającym w zakresie ewentualnych wątpliwości, uwag i zastrzeżeń, co do przedmiotu Umowy.
9. W trakcie realizacji przedmiotu Umowy oraz po wykonaniu Umowy w okresie gwarancji, określonym w § 11 Umowy, Wykonawca jest zobowiązany do udzielania Zamawiającemu wszelkich informacji oraz udostępnienia dokumentów związanych z realizacją Umowy w przypadku poddania Projektu kontroli przez organ upoważniony do kontroli projektów pn. NIK. IZ RPO WŚL, itp.
10. Wykonawca zobowiązany jest również w szczególności do:

- 1) zorganizowania zaplecza wykonywanych prac,
  - 2) pełnienia dozoru nad swoimi pracownikami w trakcie realizacji prac objętych umową oraz koordynacji prac realizowanych przez Podwykonawców,
  - 3) współpracy z Zamawiającym,
  - 4) wykonania stosownych prób technologicznych wykazujących osiągnięcie parametrów w zakresie działania dostarczonego asortymentu,
  - 5) zapewnienie wykwalifikowanego personelu realizującego usługi
11. Wykonawca zobowiązany jest do uzgodnienia z Zamawiającym (na min. dwa dni przed rozpoczęciem prac) terminów prac i godzin w poszczególnych pomieszczeniach. Zamawiający dopuszcza prowadzenie prac w dni robocze, w godzinach 7:00 do 14:35.

## § 7.

### Podwykonawcy

1. Wykonawca będzie realizował przedmiot Umowy siłami własnymi lub przy pomocy podwykonawców. Strony zgodnie postanawiają, że osoby fizyczne współpracujące z Wykonawcą na podstawie umów cywilno-prawnych są traktowane jak personel Wykonawcy i nie stanowią dalszych przetwarzających w rozumieniu RODO. Tę samą definicję personelu stosuje się do personelu zaakceptowanych przez Zamawiającego podwykonawców.
2. Określenie prac, które Wykonawca wykonywać będzie samodzielnie lub za pomocą podwykonawców oraz wybór podwykonawców, należy do Wykonawcy.
3. Wykonawca zobowiązany jest do poinformowania Zamawiającego w formie pisemnej o każdej zmianie danych dotyczących Podwykonawców istotnych z punktu widzenia współpracy operacyjnej, jak również o ewentualnych nowych Podwykonawcach, którym zamierza powierzyć prace w ramach realizacji Umowy.
4. Informacja o zamiarze powierzenia prac nowemu Podwykonawcy powinna zostać przekazana Zamawiającemu nie później niż na 5 dni roboczych przed planowanym powierzeniem mu realizacji prac.
5. Zamawiający jest uprawniony do odmowy współdziałania z Podwykonawcą, o udziale którego w wykonaniu Umowy nie uzyskał informacji, do czasu przekazania przez Wykonawcę niezbędnych danych.
6. W celu uniknięcia wątpliwości, Strony potwierdzają, że Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania Podwykonawców jak za własne działania, niezależnie od podjętych przez Zamawiającego działań sprawdzających wynikających z niniejszej Umowy lub przepisów prawa.
7. Zamawiający dopuszcza możliwość powierzenia części prac przez podwykonawców na rzecz dalszych podwykonawców. W takim wypadku postanowienia wskazane w ust. 1-6 będą stosowane odpowiednio.

## § 8.

### Personel i zarządzanie realizacją umowy

1. Wykonawca oświadcza, że w ramach swojego personelu dysponuje osobami posiadającymi niezbędną wiedzę i umiejętności konieczne do właściwego wykonania Umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do stosowania standardów zarządzania projektem opisanych Umową.
3. Strony ustanawiają następujące osoby:

- 1) Przedstawiciel/Przedstawiciele Zamawiającego:
  - a) imię i nazwisko: Paweł Boćko, Krzysztof Dziekan
  - b) numer telefonu: 604-640-921, 519-496-298 ; adres poczty elektronicznej: [pbocko@kolejowy.katowice.pl](mailto:pbocko@kolejowy.katowice.pl), [kdziekan@kolejowy.katowice.pl](mailto:kdziekan@kolejowy.katowice.pl)
- 2) Przedstawiciel Wykonawcy - Kierownik Projektu Wykonawcy:
  - a) imię i nazwisko: XXX
  - b) numer telefonu: XXX ; adres poczty elektronicznej: XXX
- 3) Przedstawiciel Wykonawcy – Zastępca Kierownika Projektu Wykonawcy:
  - a) imię i nazwisko: XXX
  - b) numer telefonu: XXX ; adres poczty elektronicznej: XXX
4. Osoby wskazane w ust. 3 pkt 1 i 2 upoważnione są do realizacji wszelkich bieżących spraw związanych z wykonywaniem przedmiotu Umowy, w tym m.in. zgłaszania uwag, prowadzenia korespondencji, podpisywania raportów z wykonania zadań przez Wykonawcę, podpisywania protokołów odbioru. Powyższe uprawnienia nie obejmują prawa do podpisywania aneksów do Umowy.

## § 9.

### Zmiany umowy

1. Zmiana Umowy dopuszczalna jest w zakresie i na warunkach przewidzianych przepisami Ustawy Pzp.
2. Zmiany postanowień Umowy zostaną wyrażone w formie pisemnego aneksu pod rygorem nieważności i mogą nastąpić w następujących sytuacjach:
  - 1) w przypadku przerwy w pracach spowodowanej działaniem siły wyższej jako zdarzenia zewnętrznego, niemożliwego do przewidzenia i niemożliwego do zapobieżenia,
  - 2) w zakresie zmiany formy zabezpieczenia Umowy,
  - 3) zmiany obowiązujących przepisów, jeżeli konieczne będzie dostosowanie treści Umowy do aktualnego stanu prawnego,
  - 4) zaistnienia okoliczności (technicznych, gospodarczych i tym podobnych), których nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy (z zastrzeżeniem, że zmiany te nie mogą powodować zmiany terminu zakończenia realizacji Umowy, chyba że wynikać to będzie ze zgody wyrażonej przez IZ ani też wysokości wynagrodzenia, ani obniżenia parametrów technicznych i jakościowych zaoferowanego przedmiotu zamówienia):
    - a) zmiana oferowanych przez Wykonawcę wersji oprogramowania w sytuacji wprowadzenia na rynek przez Wykonawcę lub osobę trzecią nowszej wersji lub modelu ,
    - b) zmiana oferowanego oprogramowania w sytuacji ujawnienia się powszechnie występujących wad tego oprogramowania.
  - 5) zmiany albo rezygnacji z podwykonawcy będącego podmiotem, na którego zasoby Wykonawca powoływał się, na zasadach określonych w Ustawie Pzp, w celu wykazania spełniania warunków udziału w postępowaniu,
  - 6) w przypadku przestojów i zwłok z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, mających bezpośredni wpływ na termin wykonania przedmiotu Umowy, z zastrzeżeniem, że okres przesunięcia terminu nie może być dłuższy niż okres trwania udokumentowanych przestojów i zwłok,

- 7) zmiana terminu realizacji przedmiotu Umowy – w sytuacji opóźnienia realizacji innych zamówień komplementarnych realizowanych w ramach Projektu, co uniemożliwi realizację Umowy zgodnie z pierwotnie określonym terminem lub spowoduje, że realizacja przedmiotu Umowy w pierwotnie ustalonym terminie będzie nieracjonalna technicznie, organizacyjnie lub finansowo.
- 8) ustawowej zmiany podatku VAT – zmiana wartości Umowy następuje z dniem wejścia w życie zmienionej stawki VAT. W takim przypadku wartości netto wynagrodzenia pozostają bez zmian, zaś wartości brutto ulegają zmianie proporcjonalnie do zmienionej stawki podatku VAT;
- 9) zmiany danych Stron (np. zmiana siedziby, adresu, nazwy itp.);
3. Inicjatorem zmian może być Zamawiający lub Wykonawca poprzez pisemne wystąpienie w okresie obowiązywania Umowy zawierające opis proponowanych zmian, ich uzasadnienie oraz termin wprowadzenia.
4. W przypadku zmian mających wpływ na termin rzeczowego lub finansowego zakończenia realizacji projektu, taka zmiana będzie wymagała wyrażenia zgody przez IZ... .
5. W przypadku złożenia wniosku o zmianę druga Strona jest zobowiązana w terminie 5 dni roboczych od dnia otrzymania wniosku do ustosunkowania się do niego. Przede wszystkim druga Strona może:
  - 1) zaakceptować wniosek o zmianę,
  - 2) wezwać Stronę wnioskującą o zmianę do uzupełnienia wniosku lub przedstawienia dodatkowych wyjaśnień wraz ze stosownym uzasadnieniem takiego wezwania,
  - 3) zaproponować podjęcie negocjacji treści umowy w zakresie wnioskowanej zmiany,
  - 4) odrzucić wniosek o zmianę.

## **§ 10.**

### **Odbiór przedmiotu Umowy**

1. Strony postanawiają, że w trakcie realizacji przedmiotu Umowy będzie miał miejsce odbiór końcowy po całkowitym wykonaniu przedmiotu Umowy, bez podziału na odbiory częściowe.
2. Strony ustalają, że miejscem odbioru będzie siedziba Zamawiającego.
3. Odbioru dokonywać będzie zespół powołany przez Zamawiającego w terminie i w miejscu/miejscach wskazanych przez Zamawiającego. Jeżeli bez uzasadnionej przyczyny (przekazanej na piśmie lub w formie korespondencji mailowej Wykonawcy do terminu dokonania odbioru, o którym mowa w ust. 7 oraz ust. 11 niniejszego paragrafu) Zamawiający nie przystąpi do procedury odbioru lub bez uzasadnionej przyczyny (przekazanej na piśmie lub w drodze korespondencji mailowej do Wykonawcy w terminie dokonania odbioru lub terminie, w którym Zamawiający powinien przystąpić do odbioru, o którym mowa w ust. 7 oraz ust. 11 niniejszego paragrafu) odmówi podpisania jakiegokolwiek protokołu, Wykonawca zastrzega sobie prawo dokonania odbioru jednostronnego oraz jednostronnego sporządzenia i podpisania protokołu, który stanowić będzie podstawę płatności i stwierdzenia wykonania prac nim objętych.
4. Zamawiający przewiduje możliwość odbiorów w tym samym czasie w kilku miejscach.
5. Wykonawca poinformuje pisemnie Zamawiającego o gotowości do odbioru końcowego.
6. Odbiór końcowy przedmiotu Umowy, dotyczy stwierdzenia prawidłowości działania Systemu wykonanego zgodnie z wymaganiami Zamawiającego opisanymi w Umowie oraz zgodności z ofertą Wykonawcy i celem jakemu ma służyć.
7. Do odbioru końcowego Zamawiający przystąpi w terminie do 5 dni roboczych od daty otrzymania od Wykonawcy pisemnego zawiadomienia o gotowości do odbioru i dokona sprawdzenia przedmiotu Umowy do 7 dni roboczych liczonych od daty otrzymania od Wykonawcy wymaganej

dokumentacji związanej z przedmiotem Umowy oraz otrzymania od Wykonawcy pisemnego zawiadomienia o zakończeniu wszystkich prac i zgłoszenia przedmiotu Umowy do odbioru, przy czym strony ustalają następującą procedurę odbioru końcowego:

- 1) Zamawiający powiadomi Wykonawcę pocztą elektroniczną i telefonicznie o dniu i godzinie rozpoczęcia czynności odbioru końcowego,
  - 2) do odbioru końcowego Wykonawca deleguje co najmniej jednego pisemnie upoważnionego przedstawiciela, którego pełnomocnictwo zostanie załączone do protokołu odbioru.
8. Jeżeli podczas odbioru końcowego zostaną stwierdzone wady lub usterki przedmiotu odbioru Zamawiający sporządzi i doręczy Wykonawcy protokół, w którym:
- 1) wskaże, na czym te usterki lub wady polegają,
  - 2) odmówi odbioru,
  - 3) określi termin, nie krótszy niż 2 dni robocze, na usunięcie stwierdzonych wad i usterek przez Wykonawcę.
9. Wykonawca ma obowiązek przedłożenia do ponownego sprawdzenia przedmiotu odbioru końcowego po usunięciu wad i usterek z zachowaniem wymogów przewidzianych Umową dla odbioru końcowego. Procedurę odbioru powtarza się aż do czasu dokonania przez Zamawiającego odbioru albo skorzystania przez Zamawiającego z prawa odstąpienia od Umowy.
10. Za datę wykonania przedmiotu Umowy lub jego części uważa się datę podpisania przez Zamawiającego protokołu odbioru końcowego bez zastrzeżeń, a w przypadku opisanym w ust. 3 – z chwilą podpisania jednostronnego protokołu odbioru końcowego. Protokół odbioru sporządzony zostanie w formie pisemnej, w dwóch egzemplarzach dla Zamawiającego i jednym egzemplarzu dla Wykonawcy, po jednym dla każdej ze Stron. O ile z Umowy lub przepisów prawa nie wynika inaczej, jedynie podpisany przez obie Strony Protokół Odbioru jest podstawą do dokonania zapłaty Wynagrodzenia.
11. Zamawiający zastrzega sobie prawo dokonania weryfikacji wykonania Przedmiotu Umowy lub poszczególnych jego części przez Inżyniera kontraktu lub wspólnie z Inżynierem kontraktu. Zamawiający ma prawo do weryfikacji należytego wykonania Umowy dowolną metodą, w tym także z wykorzystaniem opinii zewnętrznego audytora. W szczególności uzgodnienie określonych scenariuszy testowych nie wyklucza prawa do weryfikacji prac innymi testami.
12. Powierzenie weryfikacji wykonania przedmiotu Umowy lub poszczególnych jego części Inżynierowi kontraktu oznacza przeniesienie na niego praw i obowiązków w zakresie kontroli i sporządzenia protokołu/protokołów odbioru, jakie niniejszą Umową ustalone zostały dla Zamawiającego.

## **§ 11.**

### **Gwarancja**

1. Wykonawca udziela gwarancji na dostarczone oprogramowanie aplikacyjne oraz począwszy od dnia odbioru końcowego przedmiotu Umowy przez cały okres nadzoru autorskiego wraz z serwisem technicznym, zgodnie ze złożoną ofertą. Celem świadczenia przez Wykonawcę Gwarancji jest zapewnienie dostępności Systemu użytkownikom w sposób ciągły (tj. przez 24 godziny przez 7 dni w tygodniu), liczony daty podpisania Protokołu Odbioru Końcowego bez zastrzeżeń, zgodnie z ofertą Wykonawcy.
2. Wykonawca oświadcza, że udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na przedmiot Umowy na zasadach opisanych poniżej oraz w załączniku nr 3 do Umowy.
3. Gwarancja udzielana jest w ramach Wynagrodzenia, a Wykonawcy nie jest należne jakiejkolwiek dodatkowe wynagrodzenie z tytułu wykonania świadczeń gwarancyjnych.

4. W ramach gwarancji, o której mowa w ust. 1, Wykonawca będzie świadczył nieodpłatnie następujące usługi:
  - 1) będzie usuwał Awarie, Błędy, Błędy Krytyczne i Usterki (zwane łącznie dalej Dysfunkcją),
  - 2) zapewni możliwość zgłaszania Dysfunkcji telefonicznie w dni robocze w godzinach roboczych pod numerami telefonów: .....
  - 3) zapewni możliwość zgłaszania Dysfunkcji za pomocą aplikacji serwisowej udostępnionej przez Wykonawcę dostępnej przez 24h na dobę i 365 dni w roku, tj....., a w sytuacji jej niedostępności Zamawiający uprawnieni są do zgłaszania Dysfunkcji na adres e-mail: .....
  - 4) dostarczanie nowych, ulepszonych wersji oprogramowania lub innych komponentów Systemu będących konsekwencją wykonywania w nich zmian wynikłych ze stwierdzonych niedoskonałości technicznych, zmian w obowiązującym prawie lub planowego rozwoju oprogramowania, a także ich instalowanie w przypadku, gdy Wykonawca lub producent nie przewiduje samodzielnego wykonywania takich czynności przez personel Zamawiającego,
  - 5) niezwłoczne informowanie o zmianach w programach objętych umową, za pośrednictwem poczty elektronicznej na adres e-mail:.....,
  - 6) dostarczanie nowych wersji dokumentacji użytkownika zgodnych co do wersji jak i również zakresu zaimplementowanych i działających funkcji z wersją dostarczonego oprogramowania.
5. W ramach udzielonej gwarancji, o której mowa w ust. 1 Zamawiający jest uprawniony do żądania usunięcia Dysfunkcji, które ujawnią się w trakcie okresu obowiązywania gwarancji. Wykonawca usunie wszystkie zgłoszone Dysfunkcje nawet pomimo zakończenia okresu gwarancyjnego, o ile zostały one zgłoszone przed zakończeniem terminu obowiązywania gwarancji.
6. Jeżeli Wykonawca stwierdzi, że przyczyna Dysfunkcji leży poza Oprogramowaniem lub Infrastrukturą, Wykonawca nie jest zobowiązany do jego usunięcia, lecz jest zobowiązany wskazać przyczynę nieprawidłowego działania Systemu/Systemów poprzez wskazanie elementu, który ją powoduje.
7. Powyższe nie ma zastosowania, gdy przyczyna Dysfunkcji leży w infrastrukturze Zamawiającego, ale jest skutkiem nieprawidłowej konfiguracji lub parametryzacji infrastruktury Zamawiającego lub innego elementu infrastruktury informatycznej niewchodzącego w zakres infrastruktury dostarczonej przez Wykonawcę.
8. W przypadku stwierdzenia, że przyczyna Dysfunkcji leży w Oprogramowaniu lub Infrastrukturze dostarczanej przez Wykonawcę, Wykonawca jest zobowiązany do wykonania Obejścia, a do usunięcia Dysfunkcji jest zobowiązany niezwłocznie po zapewnieniu odpowiedniej poprawki przez producenta Oprogramowania lub zrealizowania naprawy elementu infrastruktury dostarczanej przez Wykonawcę.
9. Wykonawca zobowiązuje się dotrzymać następujących parametrów:
  - 1) czasy naprawy liczone są od chwili dokonania zgłoszenia, przy czym, jeśli zgłoszenie nastąpiło:
    - 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 wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 8:00 najbliższego dnia roboczego.
  - 2) Wykonawca będzie przyjmował zgłoszenia przekazywane w następujący sposób:
    - a) za pomocą aplikacji serwisowej (systemu zgłoszeniowego) udostępnionej przez Wykonawcę

zgodnie z zapisami ust. 4 pkt 3 , lub

b) przez przesłanie zgłoszenia pocztą elektroniczną na adres wskazany w ust. 4 pkt 3 lub

c) przez zgłoszenie drogą telefoniczną na numer wskazany w ust. 4 pkt 2.

3) czas naprawy uważa się za dochowany z chwilą zgłoszenia dokonania naprawy, jeżeli Dysfunkcja została faktycznie usunięta.

10. Umowa stanowi dokument gwarancyjny bez konieczności składania dodatkowego dokumentu na okoliczność udzielenia gwarancji, poza wymienionymi w Umowie.

11. Zamawiający nie jest zobowiązany do wydania systemu/systemów lub jego elementu w celu świadczenia usług gwarancyjnych, w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny o gwarancji.

12. Wykonawca jest odpowiedzialny względem Zamawiającego, jeżeli wykonany przedmiot Umowy ma wady zmniejszające jego wartość lub użyteczność ze względu na cel oznaczony w Umowie albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia Przedmiotu Umowy.

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

## **§ 12.**

### **Dokumentacja**

1. Wykonawca opracuje i przekaze Zamawiającemu poniższą dokumentację:

1) aktualną instrukcję obsługi użytkownika zawierającą dokumentację opisującą nadawanie przez administratora uprawnień dla użytkowników,

2) instrukcję administratora poszczególnych modułów i/lub kompletnego Systemu/Systemów,

2. Wykonawca przekaze Zamawiającemu dokumentację, o której mowa w ust. 1, nie później niż w dniu zgłoszenia gotowości do odbioru, o którym mowa w § 10 ust. 5.

## **§ 13.**

### **Prawa autorskie**

1. Wykonawca oświadcza, że posiada autorskie prawa majątkowe do Oprogramowania Aplikacyjnego, którego dotyczy niniejsza Umowa oraz posiada prawo do czerpania wynagrodzenia za korzystanie z niego przez osoby trzecie.

2. Oprogramowanie Aplikacyjne, którego dotyczy niniejsza Umowa jest chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Zamawiający i Wykonawca zobowiązują się do respektowania tych praw niezależnie od powstałych okoliczności.

3. Na podstawie niniejszej Umowy, Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej, nieograniczonej w czasie licencji na korzystanie z poszczególnych Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego określonych w pkt. C wyłącznie na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, na polach eksploatacji:
  - Zwielokrotnienie Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego w pamięci komputerów i korzystanie z Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego C
  - . Instalacja na twardych dyskach Dedykowanych Stacji Roboczych udostępnionych przez Zamawiającego do pracy przedmiotowych Modułów Oprogramowania Aplikacyjnego.
  - Instalacja na serwerze sieciowym Zamawiającego
4. Wykonawca udziela Zamawiającemu licencji na standardowych warunkach licencyjnych producenta oprogramowania

#### § 14.

##### Wynagrodzenie

1. Całkowite wynagrodzenie Wykonawcy z tytułu realizacji całości przedmiotu Umowy wyniesie brutto ... (słownie: ...) zł, na które składa się: kwota wynagrodzenia netto ..... (słownie: ..... ) zł, oraz tym należymy podatek VAT ... zł oraz zgodnie z ofertą Wykonawcy oraz Formularzem cenowym stanowiącymi odpowiednio Załączniki nr 3 oraz Załączniki nr 2 do Umowy.
2. Wynagrodzenie będzie płatne przelewem w terminie do 60 dni od daty otrzymania prawidłowo wystawionej faktury na podstawie bezusterkowo podpisanego protokołu odbioru końcowego .
3. Płatność zostanie dokonane przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w ust. 13. Rachunek bankowy wskazany na fakturze VAT znajduje się w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT (w tzw. „białej liście”).
4. Podstawą wystawienia faktury jest protokół odbioru końcowego, potwierdzający odpowiednio wykonanie całości przedmiotu Umowy, podpisany bez zastrzeżeń przez obie Strony, a w przypadkach opisanych w § 5 ust. 3 – jednostronny protokół odbioru końcowego sporządzony przez Wykonawcę.
5. Wynagrodzenie, o którym mowa w ust. 1, ma charakter ryczałtowy i zawiera wszelkie koszty, jakie Wykonawca będzie musiał ponieść w związku z wykonaniem Umowy przez cały okres jej trwania, jak również zawiera wynagrodzenie za udzielenie gwarancji dla Systemu/Systemów oraz za udzielenie przez Wykonawcę licencji na rzecz Zamawiającego, o których mowa w Umowie w § 13.
6. W przypadku wykonawców występujących wspólnie np. konsorcjum, Zamawiający nie dopuszcza możliwości niezależnego wystawiania faktur przez każdego konsorcjanta, lecz przez wskazanego Lidera konsorcjum.
7. Faktura będą wystawiona na Zamawiającego.
8. Za dzień zapłaty Strony przyjmują dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
9. Wykonawca gwarantuje, że wartość brutto przedmiotu Umowy nie wzrośnie przez okres trwania umowy. Obniżenie ceny przedmiotu Umowy przez Wykonawcę może nastąpić w każdym czasie i nie wymaga sporządzania aneksu do Umowy.
10. Zamawiający zobowiązuje się do odbierania ustrukturyzowanych faktur elektronicznych za pośrednictwem Platformy Elektronicznego Fakturowania (PEF) <https://efaktura.gov.pl/>. Odbiór

ustrukturyzowanych faktur elektronicznych odbędzie się od dnia po pisemnym powiadomieniu o tym Zamawiającego przez Wykonawcę.

11. Dla płatności Wykonawca wskazuje poniżej rachunki bankowe ujęte w wykazie podatników VAT, o którym mowa w art. 96b Ustawy z dnia 1 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.), dla płatności w złotych: .....
12. Zmiana numeru rachunku bankowego, na który będą realizowane płatności, wymaga aneksowania Umowy lub pisemnego oświadczenia Wykonawcy (podpisanego zgodnie z reprezentacją Wykonawcy lub przez osoby posiadające stosowne pełnomocnictwa) przesłanego do Zamawiającego. W oświadczeniu Wykonawcy należy zawrzeć numer rachunku bankowego, nazwę banku prowadzącego rachunek bankowy, nazwę właściciela rachunku bankowego oraz walutę rachunku bankowego. Dodatkowo Wykonawca w oświadczeniu potwierdzi, że nowy rachunek bankowy jest ujęty w wykazie podatników VAT, o którym mowa w art. 96b Ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług (t.j. Dz.U. z 2022 r. poz. 931 z późn. zm.).
13. Zamawiający zrealizuje płatność na rachunek bankowy wskazany przez Wykonawcę, pod warunkiem, że numer tego rachunku znajduje się w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT prowadzonym przez Krajową Administrację Skarbową. W przypadku wskazania przez Wykonawcę na fakturze numeru rachunku bankowego, który nie jest objęty wykazem, o którym mowa w zdaniu poprzednim, Strony zgodnie postanawiają, iż Wykonawca przedłoży na wezwanie Zamawiającego nową fakturę lub fakturę korygującą w stosunku do pierwotnie wystawionej faktury, która będzie zawierała numer rachunku bankowego objęty wykazem, o którym mowa w zdaniu poprzednim. W takim przypadku, Zamawiający nie będzie zobowiązany do zapłaty odsetek za opóźnienie z tytułu płatności do czasu upływu terminu płatności określonego przez Wykonawcę w prawidłowo wystawionej fakturze, o której mowa w zdaniu poprzednim.
14. Prawidłowo wystawiona faktura oznacza fakturę, spełniającą łącznie następujące warunki:
  - 1) zgodność z przepisami obowiązującego prawa,
  - 2) zgodność z warunkami Umowy:
    - a) zgodność z warunkami cenowymi zawartymi w Umowie,
    - b) udokumentowanie odbioru części Przedmiotu Umowy,
    - c) wskazanie w treści faktury numeru Umowy,
    - e) ujęcie numeru rachunku bankowego wskazanego w ust. 13,
    - f) wskazanie klauzuli dot. obowiązkowego uregulowania w mechanizmie podzielonej płatności, jeżeli obowiązujące przepisy o podatku od towarów i usług nakładają taki wymóg.
17. Wykonawca oświadcza, iż *posiada/nie posiada* statusu dużego przedsiębiorcy [wybrać właściwe].

## § 15.

### Kary umowne

1. W przypadku niedotrzymania przez Wykonawcę terminu końcowego realizacji przedmiotu Umowy podanego w § 5 ust. 1 – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną wysokości 0,05 % wynagrodzenia netto określonego w § 14 ust. 1 Umowy za każdy dzień zwłoki
2. W przypadku niedostarczenia przez Wykonawcę w terminie Harmonogramu lub jego aktualizacji – Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 2.000,00 (słownie: dwa tysiące) zł za każdy przypadek.
3. W przypadku powierzenia Podwykonawcy dostaw lub usług, który nie został zgłoszony Zamawiającemu zgodnie z postanowieniami niniejszej umowy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1.000,00 (słownie: jeden tysiąc) zł za każde zdarzenie.
4. W przypadku braku lub nieterminowej zapłaty wynagrodzenia należnego Podwykonawcom lub

dalszym Podwykonawcom, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę w wysokości 1.000,00 (słownie: jeden tysiąc) zł za każde zdarzenie.

5. W sytuacji złożenia przez Zamawiającego oświadczenia o odstąpieniu od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20 % wynagrodzenia netto określonego w § 14 ust. 1 Umowy.
6. W sytuacji złożenia przez Wykonawcę oświadczenia o odstąpieniu od Umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 20% wynagrodzenia netto określonego w § 14 ust. 1 Umowy
7. W przypadku ujawnienia jakiejkolwiek informacji poufnej przez którąkolwiek ze stron lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji przez jedną ze Stron, w okresie obowiązywania Umowy, jak też i po jej wygaśnięciu lub rozwiązaniu, Strona ujawniająca lub winna naruszenia bezpieczeństwa informacji zapłaci Stronie poszkodowanej karę umowną w wysokości 1% wynagrodzenia netto określonego w § 14 ust.1 Umowy, za każdy stwierdzony przypadek ujawnienia jakiejkolwiek informacji lub innego naruszenia bezpieczeństwa informacji.
8. Naliczenie przez Zamawiającego kary umownej, nie wyłącza jego uprawnienia do żądania wykonania zobowiązań przez Wykonawcę.
9. Kary umowne są naliczane niezależnie od siebie, wyłącznie w sytuacji, gdy nie doprowadzi to do wielokrotnego naliczenia kar umownych za to samo zdarzenie.
10. W przypadku zwłoki realizacji przedmiotu Umowy o więcej niż 15 dni w stosunku do terminu wykonania umowy, a także w przypadku nienależytego świadczenia Gwarancji Zamawiający zastrzega sobie prawo powierzenia zastępczego wykonania podmiotowi trzeciemu, na koszt i ryzyko Wykonawcy. Przed powierzeniem zastępczego wykonania Zamawiający wyznaczy Wykonawcy termin na wykonanie zobowiązania, nie dłuższy jednak niż 5 Dni Roboczych.
11. Zamawiający może dochodzić od Wykonawcy odszkodowania na zasadach ogólnych, przenoszącego wysokość naliczonych kar, z zastrzeżeniem, że całkowita odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ogranicza się do rzeczywistej szkody Zamawiającego, bez utraconych korzyści, a ponadto odpowiedzialność ta ogranicza się do 100 % wartości wynagrodzenia brutto, przewidzianego w § 14 ust. 1 Umowy
12. Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu kar umownych ograniczona jest do 30% całkowitej łącznej wartości netto określonej w § 14 ust. 1.

## **§ 16.**

### **Odstąpienie od umowy**

1. Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy (umowne prawo odstąpienia) ze skutkiem natychmiastowym bez wyznaczania terminu dodatkowego w przypadku, w którym:
  - 1) Wykonawca nie rozpoczął prac bez uzasadnionych przyczyn pomimo wezwania Zamawiającego złożonego na piśmie w terminie 15 dni od daty otrzymania pisma,
  - 2) po trzecim zgłoszeniu do odbioru końcowego, przedmiot Umowy jest nadal niezgodny z Umową i nie zostanie odebrany przez Zamawiającego. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia w terminie do 30 dni od poinformowania Wykonawcy o odmowie odbioru.
2. Jeżeli Wykonawca będzie realizował Umowę w sposób wadliwy albo sprzeczny z Umową, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zmiany sposobu jej wykonywania i wyznaczy mu w tym celu dodatkowy termin, nie krótszy niż 30 dni. Po bezskutecznym upływie tego terminu Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy (umowne prawo odstąpienia). Wezwanie będzie wystosowane w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności. Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia w terminie do 30 dni od dnia powzięcia informacji o przyczynie odstąpienia.

3. W razie wykonania przez Zamawiającego umownego prawa odstąpienia od umowy z przyczyn, za które odpowiedzialność ponosi Wykonawca, oświadczenie o odstąpieniu ma skutek w stosunku do całej Umowy.
4. W przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn, za które odpowiada Wykonawca, wynagrodzenie Wykonawcy przysługuje wyłącznie w zakresie zrealizowanej przez Wykonawcę części zamówienia, jeśli nie będzie możliwy względem Wykonawcy zwrot świadczenia w naturze. Ponadto Wykonawca ma obowiązek:
  - 1) pokryć szkodę Zamawiającego z tytułu utraty dofinansowania, wynikającego z umowy o dofinansowanie projektu nr UDA-RPSL.02.01.00-24-0B98/20-00.
  - 2) zwrócić Zamawiającemu wszystkie kwoty zapłaconego przez Zamawiającego Wykonawcy wynagrodzenia w terminie do 14 dni od daty odstąpienia od Umowy przez Zamawiającego, bez odrębnego wezwania wraz z ustawowymi odsetkami za opóźnienie od dat wpływu kwot wynagrodzenia na konto Wykonawcy,
  - 3) z chwilą uregulowania zobowiązań przez Wykonawcę względem Zamawiającego, o których mowa powyżej w pkt 1 i 2, Wykonawca ma prawo zdemontować zainstalowane urządzenia i programy na swój koszt nie później jak w ciągu 6-ciu miesięcy od dnia odstąpienia Zamawiającego od umowy, przy czym Zamawiającemu przysługuje prawo zatrzymania zainstalowanych urządzeń i programów do czasu wykonania zobowiązań, o których mowa powyżej w pkt 1 i 2.
5. Odstąpienie od umowy powinno nastąpić w formie pisemnej pod rygorem nieważności takiego oświadczenia oraz powinno zawierać uzasadnienie.
6. Strony zgodnie oświadczają, że odstąpienie od umowy nie powoduje wygaśnięcia zobowiązania Wykonawcy do zapłaty kary umownej, o której mowa w § 15.
7. Prawo odstąpienia od Umowy przez każdą ze Stron umowy może być wykonane w terminie 30 dni od dnia stwierdzenia zajścia podstawy do odstąpienia, o której mowa umowie.

## § 17.

### **Zabezpieczenie należytego wykonania umowy**

1. Przed zawarciem Umowy Wykonawca wniósł zabezpieczenie należytego wykonania Umowy na cały okres jej wykonywania w wysokości stanowiącej 5 % kwoty wskazanej w § 14 ust. 1, tj. w wysokości ..... zł (słownie: ..... ) wniesionej w ..... (załącznik nr 5 do Umowy).
2. 70% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy zwrócone zostanie Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia uznania Umowy przez Zamawiającego za należyte wykonaną w całości, jak również w zakresie zobowiązań określonych w § 3 ust.2.
3. Pozostałe 30% kwoty zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, pozostawione na zabezpieczenie roszczeń z tytułu gwarancji przedmiotu Umowy, zwrócone zostanie Wykonawcy nie później niż w 15 dniu po upływie okresu gwarancji, o której mowa w §11 ust. 1.
4. W przypadku wniesienia przez Wykonawcę zabezpieczenia w innej formie niż w pieniądzu na okres krótszy niż na cały okres na jaki zabezpieczenie ma być wniesione Wykonawca zobowiązuje się do przedłużenia zabezpieczenia lub wniesienia nowego zabezpieczenia na kolejny okres najpóźniej na 30 dni przed upływem terminu dotychczasowego zabezpieczenia wniesionego w inny sposób niż w pieniądzu. Niewywiązanie się przez Wykonawcę z przedmiotowego obowiązku będzie traktowane jako nienależyte wykonanie Umowy.
5. W razie niewywiązania się przez Wykonawcę z obowiązku wskazanego w ust. 4 Zamawiający zmieni formę na zabezpieczenie w pieniądzu poprzez wypłatę dotychczasowego zabezpieczenia.
6. Zamawiający nie wyraża zgody na tworzenie zabezpieczenia należytego wykonania poprzez

potrącenia z wynagrodzenia należnego Wykonawcy na zasadzie art 452 ust. 4 ustawy Prawo Zamówień Publicznych.

## § 18.

### Ochrona Danych Osobowych

1. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem w rozumieniu art. 4 ust. 7 RODO tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem Danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich Danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie Danych) (Dz.Urz. UE L 119, s. 1) lub jest uprawniony, na mocy art. 28 ust. 2 RODO do dalszego powierzenia Wykonawcy przetwarzania Danych osobowych.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada zasoby infrastrukturalne, doświadczenie, wiedzę oraz wykwalifikowany personel, w zakresie umożliwiającym należyte wykonanie Umowy, w zgodzie z obowiązującymi przepisami prawa. W szczególności Wykonawca oświadcza, że znane mu są zasady przetwarzania i zabezpieczenia danych osobowych wynikające z RODO.
3. Na warunkach określonych w niniejszym paragrafie Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie (w rozumieniu, jakie nadaje przetwarzaniu art. 4 pkt 2 RODO) Danych osobowych, których przetwarzanie jest niezbędne do należytego zrealizowania Umowy.
4. Pod pojęciami „Dane osobowe” lub „Dane” użytymi w niniejszej Umowie, Strony rozumieją dane osobowe zdefiniowane w art. 4 pkt 1 RODO, których rodzaj i zakres zostały wskazane w niniejszej Umowie.
5. Wykonawca zobowiązuje się, uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania, charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, do wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych tak, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku w szczególności zobowiązuje się do stosowania zabezpieczeń wskazanych w załączniku nr 6.
6. Dostęp do Danych osobowych przydzielany jest w oparciu o zasadę minimalnych koniecznych uprawnień tj. tylko uprawnień niezbędnych do wykonania czynności określonych w Umowie.
7. Przetwarzanie będzie wykonywane w okresie realizacji przedmiotu niniejszej Umowy, z uwzględnieniem pozostałych postanowień niniejszego paragrafu dotyczących obowiązków i uprawnień Stron.
8. Charakter i cel przetwarzania wynikają z przedmiotu Umowy w szczególności celem przetwarzania jest świadczenie usług nadzoru autorskiego o którym mowa w Umowie.
9. Wykonawca przetwarza Dane wyłącznie zgodnie z udokumentowanymi poleceniami lub instrukcjami Zamawiającego, przy czym Strony uzgadniają, że za udokumentowane polecenia uznaje się zadania i czynności zlecane do wykonania Wykonawcy na potrzeby realizacji Umowy.
10. Przetwarzanie obejmować będzie rodzaje Danych osobowych wskazane poniżej:
  - 1) Dane identyfikacyjne,
  - 2) Dane adresowe,
  - 3) Dane dot. stanu zdrowia,
  - 4) Dane genetyczne
  - 5) Dane kontaktowe,
  - 6) Numery identyfikacyjne.
11. Przetwarzanie Danych będzie dotyczyć następujących kategorii osób:
  - 1) Pracownicy i personel medyczny świadczący usługi dla Zamawiającego,
  - 2) Pacjenci Zamawiającego i osoby, z którymi wchodzi ona w interakcje społeczne,
  - 3) Kontrahenci Zamawiającego.
12. Wykonawca może powierzyć konkretne operacje przetwarzania Danych („podpowierzenie”) w drodze pisemnej umowy dalszego przetwarzania („Umowa podpowierzenia”) w imieniu Zamawiającego innemu przetwarzającemu („Podwykonawca”), który zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których Dane dotyczą, pod warunkiem uprzedniej

akceptacji Podwykonawcy przez Zamawiającego lub braku sprzeciwu Zamawiającego, który to sprzeciw Zamawiający może wyrazić w terminie 7 dni od dnia otrzymania stosownej informacji do Wykonawcy. Strony przyjmują, iż wskazani w niniejszym punkcie Podwykonawcy są podmiotami, którym Wykonawca może powierzyć dalsze przetwarzanie Danych osobowych i uzyskanie dodatkowej zgody Zamawiającego, o której mowa powyżej nie jest wymagane. Strony zgodnie postanawiają, że osoby fizyczne współpracujące z Wykonawcą na podstawie umów cywilnoprawnych są traktowane jak personel Wykonawcy i nie stanowią Dalszych Przetwarzających w rozumieniu Umowy. Tę samą definicję personelu stosuje się do personelu zaakceptowanych Podwykonawców.

Lista Podwykonawców zaakceptowanych przez Zamawiającego:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

13. Zamawiający wyraża zgodę na incydentalne przetwarzanie Danych Osobowych przez [jeżeli dotyczy]:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....

- realizującego na rzecz Wykonawcy usługi pomocnicze m.in takie jak: wsparcia technicznego dla użytkowników, związane z utrzymaniem poczty, administrowania serwerami systemów i aplikacji wewnętrznych, kolokacji, tworzenia i wdrażanie zasad i narzędzi cyberbezpieczeństwa, administrowanie narzędziami i obsługa incydentów cyberbezpieczeństwa, monitorowania cyberbezpieczeństwa. Jednocześnie Zamawiający wyraża zgodę i uznaje, iż w przypadku przeniesienia przedsiębiorstwa Wykonawcy lub jego zorganizowanej części na osobę trzecią osoba taka przystąpi do niniejszej umowy w zakresie praw i obowiązków Wykonawcy jako samodzielny, niezależny od Wykonawcy podmiot, któremu Zamawiający powierzył przetwarzanie danych osobowych na warunkach wynikających z niniejszej umowy.

14. Wykonawca realizując zadania wynikające z niniejszej Umowy w miarę możliwości udzieli pomocy Zamawiającemu w zakresie:

- 1) realizacji obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której Dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III RODO,
- 2) zapewnienia realizacji obowiązków wynikających z art. 32–36 RODO.

15. Wykonawca bezzwłocznie - nie później jednak niż w ciągu 48 godzin od jego wystąpienia - zgłosi na adres e-mail: ..... lub ..... Zamawiającemu każde naruszenie Danych osobowych powierzonych niniejszą Umową którego będzie uczestnikiem.

16. Wykonawca po zakończeniu przetwarzania Danych osobowych niezwłocznie zwróci powierzone mu Dane lub dokona ich zniszczenia – adekwatnie do ustaleń z Zamawiającym. Czynności zwrotu, zniszczenia każdorazowo winny zostać potwierdzone odpowiednio przez Strony.

17. Wykonawca udostępni Zamawiającemu informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków określonych w artykule 28 RODO oraz umożliwia Zamawiającemu przeprowadzenie audytów w odniesieniu do Danych przetwarzanych przez Wykonawcę w związku z realizacją przedmiotu Umowy.

18. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do pozyskania zanonimizowanych informacji w zakresie:

- 1) sposobu użytkowania systemu przez użytkowników,
- 2) danych medycznych opisujących proces leczenia pacjentów,

- 3) danych statystycznych w tym danych związanych z obsługą procesu leczenia.
19. Anonimizacja w rozumieniu ust. 16 to proces polegający na usuwaniu przez moduł oprogramowania aplikacyjnego Wykonawcy informacji umożliwiających zidentyfikowanie konkretnej osoby. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za właściwe przeprowadzenie procesu oraz gwarantuje, że informacje będą zanonimizowane przed ich wysłaniem.
20. Zamawiający wyraża zgodę na przeprowadzenie procesu anonimizacji i wysłanie anonimizowanych informacji do Wykonawcy. administratorowi w rozumieniu art 4 ust. 7 lub jako podmiotowi uprawnionemu, na mocy art. 28 ust. 2 RODO przysługuje prawo kontroli, polegające na możliwości sprawdzenia czy przesyłane do Wykonawcy Dane nie noszą znamion informacji osobowych (umożliwiających zidentyfikowanie konkretnej osoby).
21. Obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie aby informacje o których mowa w ust. 16 powyżej nie zostały przekazane podmiotom trzecim w postaci umożliwiającej identyfikację źródła ich pochodzenia.
22. Wykonawca oświadcza, że pozyskane anonimizowane informacje będą wykorzystywane wyłącznie w celu doskonalenia niezawodności i funkcjonalności rozwiązań Wykonawcy.
23. Wykonawca oświadcza, że przed rozpoczęciem pozyskiwania zanonimizowanych informacji poinformuje Zamawiającego o planowanej dacie rozpoczęcia pozyskiwania informacji.
24. Zamawiający wyraża zgodę na incydentalne przetwarzanie Danych osobowych przez Microsoft i przedstawicieli Microsoft w związku z realizacją Umowy Microsoft Products and Services Agreement jaką zawarł Wykonawca w ramach usług O365, z których na co dzień korzysta Wykonawca. Tym samym o ile dotyczy Zamawiający uzyska wszelkie wymagane zgody osób trzecich zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi prywatności i ochrony Danych.
25. Dane osobowe będą przechowywane na serwerach zlokalizowanych w Unii Europejskiej i mogą być przekazane - na podstawie standardowych klauzul ochrony danych - do państwa trzeciego w związku z korzystaniem przez administratora z rozwiązań chmurowych dostarczanych przez firmę Microsoft. Stosowane przez Microsoft standardowe klauzule umowne zgodne z wzorcami zatwierdzonymi przez Komisję Europejską, dostępne są pod adresem: <https://www.microsoft.com/en-us/licensing/product-licensing/products.aspx> w części Online Services Terms (OST).

## § 19.

### Kontrola i audyt wykonywania Umowy

1. Wykonawca umożliwi Zamawiającemu lub wskazanemu przez niego podmiotowi przeprowadzanie audytów jakości prac Wykonawcy związanych z realizacją Umowy, w tym zgodności prowadzonych prac z postanowieniami Umowy. Wykonawca ma obowiązek zapewnić możliwość kontroli swoich prac, w szczególności niezwłocznie (jednak nie później niż w terminie trzech Dni Roboczych od dnia zgłoszenia żądania) przekazać podmiotowi prowadzącemu audyt informacje i wyjaśnienia związane bezpośrednio z realizacją Umowy. Informacja o audycie i przedmiocie audytu zostanie przekazana Wykonawcy najpóźniej na 2 Dni Robocze przed terminem rozpoczęcia przeprowadzenia audytu. Z wykonania audytu Zamawiający sporządzi na piśmie protokół zaleceń poaudytowych i przekaze go Wykonawcy. Wykonawca zobowiązany jest do wprowadzenia na własny koszt zaleceń poaudytowych, wykazujących niezgodności w realizacji przez Wykonawcę Umowy. Wprowadzenie ww. zaleceń poaudytowych nastąpi w terminie uzgodnionym przez Kierowników Projektu.
2. Zamawiający ma prawo do korzystania w związku z realizacją Umowy (w szczególności w związku z przeprowadzeniem kontroli realizacji Umowy, audytem, odbiorami lub jakimikolwiek innymi działaniami realizowanymi przez Zamawiającego) z usług upoważnionych przez niego podmiotów zewnętrznych. Koszty i ryzyko związane z powyższymi usługami ponosi Zamawiający. Zamawiający zobowiąże wskazane powyżej podmioty do zachowania poufności w odniesieniu do wszystkich informacji, w jakich posiadanie wejdą one w związku z prowadzonymi przez siebie

czynnościami oraz do niewykorzystywania tych informacji w celu innym niż świadczenie usług na rzecz Zamawiającego. Wykonawca jest zobowiązany do współpracy z upoważnionymi podmiotami w pełnym zakresie, wynikającym z upoważnienia, na zasadach określonych w Umowie względem Zamawiającego. W przypadku cofnięcia upoważnienia, Zamawiający jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Wykonawcy o tym fakcie.

3. Wykonawca nie może odmówić wstępu do pomieszczeń, w których jest realizowana Umowa, udostępnienia żądanych informacji, dokumentów lub produktów związanych z realizacją Umowy, w tym mających wpływ na dochowanie terminów oraz zachowanie jakości, nawet jeśli objęte są tajemnicą przedsiębiorstwa. Zamawiający oraz osoby działające na jego rzecz zobowiązani są zachować informacje objęte tajemnicą przedsiębiorstwa Wykonawcy w poufności i mogą wykorzystać uzyskane w ten sposób informacje wyłącznie dla potrzeb kontroli, audytu, odbiorów lub innych działań realizowanych przez Zamawiającego.
4. Pozyskanie informacji niezbędnych do dokonania kontroli lub przeprowadzenia audytu nie może wiązać się dla Zamawiającego z dodatkowymi kosztami. W szczególności, na wniosek Zamawiającego Wykonawca zapewni obecność osób niezbędnych do zrealizowania zadań audytorskich.

## § 20.

### Ubezpieczenia

1. Wykonawca posiada aktualną polisę odpowiedzialności cywilnej, która stanowi załącznik nr 4 do Umowy, w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej: na kwotę min. **1 mln zł** oraz zobowiązuje się do jej utrzymania przez okres obowiązywania gwarancji z niniejszej umowy.
2. Kopie stosownych polis będą przekazywane Zamawiającemu do 14 dni od dnia zawarcia umowy ubezpieczenia.

## § 21.

### Postanowienia końcowe

1. Strony zobowiązują się do wzajemnego informowania o wszelkich zmianach adresów, z zastrzeżeniem, że jeżeli którakolwiek ze Stron nie powiadomi drugiej Strony o zmianie adresu i z tej przyczyny nie dokona odbioru korespondencji, wszelkie powiadomienia wysłane na ostatnio podany adres, będą uważane za prawidłowo doręczone.
2. Strony dopuszczają w kontaktach roboczych posługiwanie się środkami bezpośredniego komunikowania na odległość (poczta elektroniczna). Wykonawca nie ma prawa dokonywać cesji, przeniesienia bądź obciążenia swoich praw lub obowiązków wynikających z Umowy bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego, udzielonej na piśmie pod rygorem nieważności.
3. Ewentualne spory wynikłe w trakcie realizacji umowy powinny być rozstrzygane w pierwszej kolejności w drodze porozumienia Stron. W przypadku braku takiego porozumienia wszelkie spory wynikające z umowy lub powstające w związku z nią będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Zamawiającego.
4. Umowa zawarta jest pod prawem polskim.
5. Zmiany, odstępianie od Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. W sprawach nieuregulowanych postanowieniami umowy mają zastosowanie przepisy Ustawy, ustawy Kodeks cywilny oraz inne mające związek z realizacją przedmiotu Umowy.
7. Wykonawca zobowiązuje się do oznaczania dokumentów powstałych w trakcie realizacji projektu (o ile jest to możliwe technicznie) zgodnie z aktualną wersją wytycznych dotyczących oznaczania

projektów w ramach projektów współfinansowanych przez UE. Zamawiający zobowiązuje się do udostępnienia Wykonawcy odpowiednich wzorów.

8. Umowę sporządzono w trzech jednobrzmiących egzemplarzach, dwa dla Zamawiającego, jeden dla Wykonawcy.
9. Umowa niniejsza jest zgodna z zamiarem Stron i po jej zapoznaniu się została podpisana.
10. Integralną część Umowy stanowią następujące Załączniki:
  - 1) **Załącznik nr 1** – Opis przedmiotu zamówienia
  - 2) **Załącznik nr 2** – Formularz cenowy
  - 3) **Załącznik nr 3** – Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia.
  - 4) **Załącznik nr 4** – Polisa OC
  - 5) **Załącznik nr 5** – Zabezpieczenie należytego wykonania umowy

**ZAMAWIAJĄCY**

**WYKONAWCA:**

Załącznik nr 3 do Umowy

### Szczegółowy opis warunków gwarancji na usługę wdrożenia

#### Zakres usług w ramach gwarancji

Lp.	Usługa
1.	Udostępnianie oficjalnie wydawanych przez Wykonawcę Napraw, Wersji i Wydań Systemu w okresie trwania Umowy, w tym dotyczących zmian przepisów prawa.
2.	Udostępnianie Dokumentacji związanej z Naprawą, Wersją i Wydaniem Systemu.
3.	Świadczenie Pomocy Telefonicznej przy eksploatacji Systemu w Dni Robocze w Godzinach Roboczych.
4.	Utrzymywanie i/lub przywracanie Stanu Funkcjonalności Systemu na zasadach określonych w Procedurze przyjęcia Zgłoszeń Serwisowych oraz Procedurze podejmowania Prac Serwisowych i na Warunkach zdalnego dostępu do zasobów Zamawiającego.
5.	Wsparcie Zamawiającego w planowaniu rozbudowy Systemu w zakresie oceny i rekomendacji zmian w odpowiedzi na zmieniające się potrzeby Zamawiającego w zakresie świadczonych usług.

#### Procedura przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego

1. Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Serwisowe drogą telefoniczną, mailową lub w dedykowanym portalu zgłoszeń.

2. Zgłoszenie Serwisowe realizowane drogą internetową uznaje się za dokonane z chwilą potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia.
3. Zgłoszenie Serwisowe dokonane w czasie innym niż Godziny Robocze w Dniu Roboczym uznaje się za dokonane w pierwszej godzinie roboczej dnia roboczego, w którym dokonano Zgłoszenia Serwisowego lub najbliższego dnia roboczego następującego po dniu dokonania Zgłoszenia Serwisowego.

### **Procedura podejmowania Prac Serwisowych**

1. Wykonawca podejmuje Prace Serwisowe na podstawie Zgłoszenia Serwisowego.
2. Zamawiający dołoży wszelkich starań w celu umożliwienia Wykonawcy usunięcia Dysfunkcji, a w szczególności zapewni przedstawicielom Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu Zamawiającego (zgodnie z warunkami zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego).
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za nieusunięcie Dysfunkcji Systemu, spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w ust 2.
4. Ewentualna odmowa zapewnienia dostępu do Systemu winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Wykonawcy wraz z uzasadnieniem.
5. Wykonawca, celem efektywnego wykonania zadań związanych z usuwaniem Dysfunkcji Systemu, w jak najkrótszym czasie dokona starań zmierzających do zminimalizowania ich skutków poprzez określenie działań naprawczych możliwych do podjęcia przez personel własny Wykonawcy lub personel własny Zamawiającego.
6. Wykonawca dołoży starań, aby Realizacja Zgłoszenia Serwisowego nastąpiła w możliwie krótkim czasie tak, aby uciążliwość spowodowana istnieniem Dysfunkcji trwała jak najkrócej, od momentu dokonania Zgłoszenia Serwisowego, jednak z tym zastrzeżeniem, że:
  - a) Dla błędu krytycznego maksymalny czas reakcji to 1 dzień roboczy a maksymalny czas naprawy to 3 dni robocze,
  - b) Dla błędu, maksymalny czas reakcji to 15 dni roboczych a maksymalny czas naprawy to 60 dni roboczych,
  - c) Dla Usterki maksymalny czas reakcji to 15 dni roboczych a maksymalny czas naprawy to 60 dni roboczych,
  - d) Dla Awarii maksymalny czas reakcji to 15 dni roboczych a maksymalny czas naprawy to 60 dni roboczych.
7. W przypadku, jeżeli przyczyna Zgłoszenia Serwisowego nie jest związana bezpośrednio z Dysfunkcją, czas realizacji zgłoszenia może zostać wydłużony o czas realizacji innych czynności niezbędnych do przywrócenia Stanu Funkcjonalności.
8. W przypadku, gdy realizacja zgłoszenia wymaga przyjazdu do siedziby Zamawiającego, Strony ustalą datę i godzinę wykonania usługi.
9. Zamawiający zostanie poinformowany pisemnie przez Wykonawcę o ustalonych przyczynach wystąpienia Dysfunkcji celem uniknięcia w przyszłości podobnych zdarzeń.
10. Wykonawca ma obowiązek natychmiast poinformować Zamawiającego o zakończeniu Prac Serwisowych.
11. Zamawiający dokona weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania od Wykonującego informacji

o zakończeniu Prac Serwisowych i w formie pisemnej (e-mail lub portal zgłoszeń) poinformuje Wykonującego o:

- 1) potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy stwierdzi, że Stan Funkcjonalności został przywrócony,
- 2) częściowym potwierdzeniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku, gdy Wykonujący stworzy Obejście dla Dysfunkcji. W takim przypadku drogą e-mail określany jest termin Realizacji Zgłoszenia Serwisowego inny niż terminy wskazane w punkcie 6 Procedury podejmowania Prac Serwisowych, nieprzekraczający jednak dwukrotności tych terminów,
- 3) odrzuceniu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego - w przypadku gdy Zamawiający stwierdzi iż Dysfunkcja nadal występuje, lub gdy Realizacja Zgłoszenia Serwisowego doprowadzi do powstania innej Dysfunkcji,
- 4) w przypadku braku pisemnej odpowiedzi opisanej w ust. 11 pkt 1 - 3 uznaje się, że Zamawiający potwierdził Realizację Zgłoszenia Serwisowego.

12. Czas weryfikacji efektów Prac Serwisowych i potwierdzenia przywrócenia Stanu Funkcjonalności przez Zamawiającego nie jest wliczany do czasu Realizacji Zgłoszenia Serwisowego przez Wykonawcę,

#### **Warunki zdalnego dostępu Wykonawcy do zasobów Zamawiającego**

1. Zamawiający udostępni Wykonawcy zdalny dostęp do zasobów na czas realizacji zgłoszenia serwisowego.
2. Bezpośredni dostęp do Systemu Zamawiającego jest możliwy wyłącznie po poinformowaniu administratora Zamawiającego.
3. W przypadku zgłoszenia Dysfunkcji Zamawiający udostępni Wykonawcy wszelkie niezbędne dane do prawidłowej Realizacji Zgłoszenia Serwisowego.
4. Korzystając ze zdalnego dostępu Wykonawca:
  - 1) będzie wykorzystywał go wyłącznie w celu realizacji Umowy,
  - 2) będzie przetwarzał dane wyłącznie w celu i zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy.
5. Zdalne rozwiązywanie problemów zgłoszonych przez Zamawiającego prowadzone będzie z siedziby Wykonawcy w Dni robocze w Godzinach roboczych.
6. Jeżeli nie jest możliwe zdalne rozwiązywanie problemu zgłoszonego przez Zamawiającego lub nie można wskazać Obejścia, wówczas Wykonawca zobowiązuje się do rozwiązywania problemów bezpośrednio w miejscu zainstalowania Systemu.