##### UMOWA nr ......../2024

**OBJĘCIA OPIEKĄ SERWISOWĄ OPROGRAMOWANIE APLIKACYJNE w JEDNOSTCE OPIEKI ZDROWOTNEJ**

zawarta w dniu ……………. pomiędzy:

**SP ZOZ Miejski Szpital Zespolony**ul. Mirowska 15  
42-200 Częstochowa

NIP: 9491763544

wpisany do rejestru stowarzyszeń i innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod numerem KRS 0000026830, REGON 151586247, reprezentowany przez:

Wojciecha Koniecznego - Dyrektora

zwany dalej **Zamawiającym**

oraz

**…………………………………..**

……………………………………….

……………………………...

NIP …………………………

wpisany do rejestru przedsiębiorców pod numerem KRS ……………, REGON ……………….,

reprezentowany przez:

…………………………………………

…………………………………………

zwany dalej **Wykonawcą,**

Niniejsza umowa została zawarta w wyniku rozstrzygnięcia zapytania ofertowego z dnia ………………….. Postępowanie o wartości szacunkowej nieprzekraczającej kwot określonych w art. 2 ust. 1 pkt 1 Ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U. 2023 r., poz. 1605,1720).

**§1**

**Przedmiot Umowy**

Przedmiotem niniejszej Umowy jest objęcie opieką serwisową oprogramowania aplikacyjnego wskazanego w załączniku nr 3 do niniejszej umowy zwanego dalej „Oprogramowaniem”.

**§2**

**Zobowiązania Wykonawcy**

W ramach niniejszej umowy Wykonawca zapewnia:

1. Bieżące przyjmowanie zgłoszeń użytkowników - dotyczące Oprogramowania nie będące Awariami - odbywać się będzie w godzinach od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy. Czas reakcji serwisu na zgłoszenie wynosi 24 godziny. Usługi będą wykonywane poprzez zdalne połączenia lub niezbędne konsultacje telefoniczne. Wizyty serwisowe wymagające interwencji w siedzibie Zamawiającego odbywać się będą w ciągu 48 godzin od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia o ile rozwiązanie zgłoszenia nie jest możliwe poprzez zdalne połączenie lub konsultacje telefoniczne. Otrzymanie zgłoszenia po godzinie 16.00 danego dnia roboczego lub w dniu ustawowo wolnym od pracy jest traktowane jak zgłoszenie przyjęte o godzinie 8.00 najbliższego dnia roboczego
2. Bieżące przyjmowanie zgłoszeń administratorów - dotyczące Oprogramowania będącymi Awariami lub Awariami Krytycznych powstałej z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych - odbywać się będzie w godzinach od 8:00 do 16:00 od poniedziałku do piątku z wyjątkiem dni ustawowo wolnych od pracy.
3. Usuwanie Awarii lub Awarii Krytycznej Oprogramowania w wypadku zgłoszenia w godzinach od godziny 16.00 do godziny 8.00, odpowiednio Czas Reakcji lub Czas Naprawy biegnie od godziny 8.00 pierwszego Dnia Roboczego po zgłoszeniu Awarii.
4. Zgłoszenia Awarii lub Awarii Krytycznej powinny być dokonywane przez Administratora Systemu (Zamawiającego) lub inną osobę dysponującą wiedzą i doświadczeniem pozwalającym na rzeczowy kontakt z Wykonawcą w sprawie Awarii lub Awarii Krytycznej.
   1. lista osób uprawnionych do wykonywania zgłoszeń w ramach Umowy znajduje się w Załączniku nr 3 do niniejszej umowy;
   2. o każdorazowej zmianie listy osób uprawnionych Zamawiający poinformuje Wykonawcę w formie pisemnej. Niniejsza zmiana nie wymaga formy aneksu.
5. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku zgłoszenia przez Zamawiającego:
   1. Awarii Krytycznych – Czas Reakcji wynosi do 1 dzień roboczy, natomiast Czas Naprawy do 48 godz. od momentu zgłoszenia lub udostepnienia Update / Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne;
   2. Awarii – Czas Reakcji wynosi do 2 dni roboczych, w tym przybycie serwisanta / konsultanta Wykonawcy na wizytę serwisową, natomiast Czas Naprawy do 14 dni roboczych od momentu zgłoszenia lub udostepnienia Update/Upgrade przez producenta oprogramowania, jeżeli będą konieczne;
6. W przypadku wystąpienia Awarii Krytycznej dopuszczalne jest wprowadzenie tzw. rozwiązania zastępczego, doraźnie rozwiązującego problem Awarii Krytycznej, przy dalszej obsłudze usunięcia dotychczasowej Awarii Krytycznej traktowana będzie jako Awaria, jeżeli usunięcie Awarii lub Awarii Krytycznej dla której zastosowano rozwiązanie zastępcze zostanie zrealizowane przez Wykonawcę w terminie do 14 dni roboczych.
7. Zgłoszenia Awarii lub Awarii Krytycznej przyjmowane są telefonicznie pod następującym numerem telefonu +48 ……………. lub przy użyciu druku zgłoszenia serwisowego ZS1 (stanowiącego załącznik nr 5 do niniejszej umowy) przez 24 godziny na dobę poprzez dedykowane konto   
   Help-Desk lub faksem pod numerem +48 ………………..;
8. dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej umożliwiającej zgłaszanie awarii oprogramowania, udzielanie porad i konsultacji. Dostęp do internetowej platformy zgłoszeniowej odbywa się na podstawie indywidualnych kont dla osób (administratorów oprogramowania, wskazanych w załączniku nr 3 do niniejszej umowy). W ramach umowy Zamawiający może zgłosić 2 osoby upoważnione do wykonywania zgłoszeń;
9. Instalowanie aktualnych wersji Oprogramowania objętego Umową w dni Robocze w godzinach 08:00-16:00;
10. Bieżące optymalizowanie konfiguracji Oprogramowania uwzględniające potrzeby Zamawiającego;
11. Pomoc w awaryjnym odtwarzaniu, na wniosek Zamawiającego, stanu Oprogramowania i zgromadzonych danych archiwalnych;
12. Doradztwo w zakresie rozbudowy środków informatycznych;
13. Dokonywanie ponownych instalacji Oprogramowania w ramach niniejszej umowy w przypadkach rozbudowy infrastruktury informatycznej Zamawiającego;
14. Prowadzenie rejestru kontaktów z Zamawiającym, obejmującego wizyty serwisowe i wykonane czynności.
15. Szkolenia pracowników z zakresu funkcji oprogramowania objętego opieką serwisową
16. Wsparcie przy tworzeniu raportów, sprawozdań, definiowaniu wzorów dokumentów

Ponadto Wykonawca zapewnia:

1. Serwis Awarii Krytycznych poza standardowymi godzinami pracy

*(Opcja dodatkowo płatna: szczegółowo opisany w załączniku nr 6)*

1. Aktualizacje Oprogramowania w Dni Robocze w godzinach popołudniowych

*(Opcja dodatkowo płatna: szczegółowo opisana w załączniku nr 7)*

**§3**

Zobowiązania Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się do zapewnienia niezbędnej współpracy w trakcie realizacji Umowy, w szczególności zobowiązuje się do:
   1. zapewnienia personelowi Wykonawcy lub służbom przez niego upoważnionym dostępu do systemu informatycznego na czas prowadzenia czynności serwisowych w sposób umożliwiający jak najszybsze wykonanie usługi, uwzględniając w tym dostęp po normalnym czasie pracy jego użytkownika w uzgodnieniu z Zamawiającym;
   2. zapewnienia nadzoru autorskiego producenta Oprogramowania uprawniającego do otrzymywania nowych wersji;
   3. wykonywania czynności proponowanych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy systemu informatycznego i bezpieczeństwem danych gromadzonych w systemie informatycznym;
   4. wykonywanie kopii zapasowych danych w Systemie informatycznym (backup) po każdym dniu roboczym;
   5. niedokonywania samodzielnie żadnych zmian w konfiguracji Oprogramowania i sprzętu komputerowego, na którym wykorzystywane jest Oprogramowanie objęte Umową. W przypadku zaistnienia takiej potrzeby Wykonawca dopuszcza zmiany konfiguracji Oprogramowania i sprzętu komputerowego, ale muszą one zostać wcześniej zgłoszone Wykonawcy, a wszelkiego rodzaju zmiany muszą być dokonane w ścisłym porozumieniu z Wykonawcą;
   6. dostarczenia na wniosek Wykonawcy wskazanych fragmentów lub całości baz danych oprogramowania aplikacyjnego, w przypadku uzasadnionej potrzeby ich użycia do prawidłowej realizacji Umowy poza siedzibą Zamawiającego;
   7. zapewnienia na wniosek Wykonawcy zdalnego dostępu do baz danych i oprogramowania aplikacyjnego objętego Umową;
   8. zapoznania Wykonawcy z obowiązującymi u Zamawiającego procedurami ochrony danych osobowych;
   9. prowadzenia rejestru kontaktów z realizującym obsługę serwisową zespołem Wykonawcy, obejmującego w szczególności rozmowy telefoniczne, wysyłane faksy i pisma, zmiany konfiguracji Oprogramowania Aplikacyjnego oraz wykonane czynności;
   10. potwierdzenia podjęcia czynności w sporządzonym przez Wykonawcę protokole z wykonanej czynności serwisowej;
2. Zamawiający zobowiązany jest do poinformowania osób trzecich, których dane są przetwarzane przez Oprogramowanie objęte Umową, o zakresie dostępu Wykonawcy do danych osobowych tych osób, w ramach świadczenia usług związanych z realizacją Umowy.
3. Jeśli Zamawiający nie wywiąże się z obowiązków wymienionych powyżej ust. 1-2, okoliczność ta traktowana będzie jako zwłoka Zamawiającego, a Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za dotrzymanie terminów przewidzianych Umową.

**§4**

**Płatności**

1. Za wykonanie niniejszej umowy Zamawiający zapłaci miesięcznie kwotę netto w wysokości **………………………** złotych, powiększoną o podatek VAT według obowiązującej w dniu wystawienia faktury stawki podatku.   
   Wartość miesięcznej faktury z podatkiem Vat wyniesie ………………………………..

Całość 12 miesięcznej umowy wyniesie …………….. zł netto. …………….. zł brutto.

1. W przypadku zmiany stawki podatku VAT, wynagrodzenie netto Wykonawcy pozostanie bez zmian, a zastosowana zostanie stawka obowiązująca na dzień wystawienia faktury VAT lub inna wynikająca z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Zapłata wynagrodzenia nastąpi przelewem w terminie 60 dni od daty doręczenia Zamawiającemu każdej faktury VAT, na rachunek bankowy wskazany na fakturze.
3. W przypadku, gdyby Wykonawca zamieścił na fakturze inny termin płatności niż określony w niniejszej umowie obowiązuje termin płatności określony w umowie. Wykonawca zobowiązuje się wystawić i dostarczyć wraz z zakończeniem realizacji usługi fakturę VAT. W przypadku braku możliwości dostarczenia faktury w tym terminie, fakturę należy dostarczyć w formie papierowej w terminie do 5 dni od zakończenia realizacji usługi lub zamieszczenia faktury na PEF. Faktura niezgodna z postanowieniami umowy zostanie zwrócona przez Zamawiającego jako nieprawidłowa i nie będzie stanowić podstawy do zapłaty należności.
4. Wynagrodzenie stanowiące przedmiot umowy będzie płatne przelewem na konto bankowe o numerze ………………………..…………….. wskazane przez Wykonawcę w treści faktury, z zastrzeżeniem zastosowania mechanizmu podzielonej płatności polegającym na tym, że:

a) zapłaty kwoty odpowiadającej całości albo części kwoty podatku wynikającej z otrzymanej  
 faktury jest dokonywana na rachunek VAT;

b) zapłata całości albo części kwoty odpowiadającej wartości sprzedaży netto wynikającej z otrzymanej faktury jest dokonywana na rachunek bankowy albo na rachunek w spółdzielczej kasie oszczędnościowo-kredytowej, dla których jest prowadzony rachunek VAT albo jest rozliczana w inny sposób.

6. Na podstawie art. 12 ust. 4i i 4j oraz art. 15d ustawy o podatku dochodowym od osób prawnych:

a) Wykonawca ma obowiązek wskazania w umowie rachunku bankowego, który jest zgodny z rachunkiem bankowym przypisanym mu w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, w tym podmiotów których rejestracja jako podatników VAT została przywrócona, prowadzonym przez Szefa Krajowej Administracji Skarbowej zgodnie z art. 96b ustawy o podatku od towarów i usług.

b) W przypadku zmiany rachunku bankowego lub wykreślenia wskazanego w pkt. a rachunku bankowego Wykonawcy z wykazu jest on zobowiązany do poinformowania o tym fakcie Zamawiającego w terminie 1 dnia od momentu zaistnienia zmiany. Informacja winna zawierać nowy numer rachunku bankowego umieszczony w wykazie, na który mają zostać dokonane płatności, i być podpisana przez osoby upoważnione do reprezentowania Wykonawcy oraz w pierwszej kolejności przekazana Zamawiającemu drogą elektroniczną (na adres poczty elektronicznej: ksiegowosc@zsm.czest.pl), a następnie w oryginale do siedziby Zamawiającego. Informacja, o której mowa powyżej stanowi podstawę do sporządzenia przez Zamawiającego aneksu do umowy w zakresie zmiany rachunku bankowego. W przypadku poinformowania Zamawiającego o zmianie rachunku bankowego, jego wykreślenia lub stwierdzenia przez Zamawiającego wykreślenia wskazanego w pkt. a rachunku bankowego Wykonawcy z wykazu, płatność wymagalna zostaje zawieszona do dnia wskazania przez Wykonawcę innego rachunku, który znajduje się w wykazie, o którym mowa w pkt a.

c) W przypadku zawieszenia terminu płatności faktury zgodnie z pkt b, który został określony zgodnie z niniejszą umową, Wykonawcy nie będzie przysługiwało prawo do naliczania dodatkowych opłat, kar, rekompensat, ani nie będzie naliczał odsetek za powstałe opóźnienie w zapłacie faktury.

d) W przypadku, jeżeli Zamawiający dokona wpłaty na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany w umowie, a rachunek ten na dzień zlecenia przelewu nie będzie ujęty w wykazie, o którym mowa w pkt a Wykonawca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Zamawiającego odszkodowania w wysokości równowartości sankcji jaka zostanie nałożona przez Urząd Skarbowy wobec Zamawiającego wraz z należnymi odsetkami lub równowartości podatku dochodowego od osób prawnych jaki Zamawiający zapłaci do Urzędu skarbowego z tytułu okoliczności wynikających z powyższych punktów. Odszkodowanie będzie płatne na podstawie noty księgowej wystawionej przez Zamawiającego w terminie 7 dni od daty jej wystawienia.

7. Zamawiający wyraża zgodę na przesyłanie przez Wykonawcę ustrukturyzowanych faktur elektronicznych za pośrednictwem platformy elektronicznego fakturowania (PEF), na której posiada aktywne konto, natomiast nie wyraża zgody na przesyłanie przez Wykonawcę innych niż faktury ustrukturyzowanych dokumentów elektronicznych.

Ustrukturyzowana faktura elektroniczna winna zawierać dane wymienione w art. 6 ustawy z dnia 9 listopada 2018 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługi oraz partnerstwie publiczno-prywatnym.

8. W przypadku nieterminowej zapłaty wynagrodzenia przez Zamawiającego lub opóźnienia w płatności, Wykonawca może naliczyć odsetki w wysokości ustawowej za opóźnienie, nie przysługuje mu prawo wstrzymania świadczenia usług objętych niniejszą umową ani prawo odstąpienia od umowy z tego powodu.

9. Z uwagi na objęcie Zamawiającego dyscypliną finansów publicznych, strony uzgadniają, że w przypadku opóźnienia w zapłacie należnego Wykonawcy wynagrodzenia, o którym mowa powyżej, Zamawiający zapłaci Wykonawcy należne mu odsetki wyłącznie na podstawie prawidłowo wystawionej noty odsetkowej, doręczonej Zamawiającemu.

**§5**

**Okres obowiązywania Umowy**

1. Umowa została zawarta na czas określony od **01.01.2024 r.** do **31.12.2024** r.
2. Każdej ze stron przysługuje prawo rozwiązania umowy z trzymiesięcznym okresem wypowiedzenia ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
3. Umowa niniejsza może zostać rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym przez Zamawiającego, gdy Wykonawca nie wykonuje niniejszej umowy lub wykonuje ją nienależycie rażąco zaniedbując obowiązki wynikające z Umowy, pomimo upływu udzielonego Wykonawcy dodatkowego terminu nie krótszego niż 14 dni na zmianę sposobu wykonywania umowy i usunięcie skutków naruszenia postanowień umowy.

**§6**

**Odpowiedzialność**

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Zamawiającemu wynikającą z niewykonania lub nienależytego wykonywania przedmiotu niniejszej umowy wyłącznie w granicach rzeczywistej straty, z wyłączeniem utraconych korzyści Zamawiającego, przy czym odpowiedzialność odszkodowawcza Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przedmiotu niniejszej Umowy ogranicza się do równowartości sześciomiesięcznego wynagrodzenia brutto należnego Wykonawcy, o którym mowa w §4 pkt 1 niniejszej Umowy.
2. W przypadku, gdy przy wykonywaniu niniejszej umowy Wykonawca narusza prawa autorskie majątkowe osób trzecich wówczas jest zobowiązany zwolnić Zamawiającego z długu powstałego wobec osoby, której prawa naruszono, jeżeli osoba ta zwróci się do Zamawiającego z roszczeniem odszkodowawczym. Wykonawca jest zobowiązany pokryć koszty jakie poniósł Zamawiający w związku z dochodzeniem od Zamawiającego roszczeń przez osobę trzecią, której prawa naruszono. Jeśli do kosztów tych zalicza się koszty ustanowienia pełnomocnika, to ich wartość ustala się według stawek minimalnych przewidzianych w przepisach prawa.
3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za:
   1. treść i integralność danych, otrzymywanych i przechowywanych przez Zamawiającego;
   2. jakiekolwiek szkody wynikłe z nieprawidłowego działania lub zaprzestania funkcjonowania Oprogramowania związane z nieprawidłowym korzystaniem z Oprogramowania;
   3. korzystanie z Oprogramowania przez osoby nieupoważnione;
   4. dokonywanie modyfikacji Oprogramowania przez osoby inne niż upoważnione przez Wykonawcę;
   5. udostępnienie hasła lub jakichkolwiek innych informacji identyfikujących użytkownika względem Wykonawcy, włącznie z treścią wiadomości przekazywanych przez użytkownika lub przez niego odbieranych, osobom upoważnionym na podstawie właściwych przepisów prawa lub regulaminów Wykonawcy oraz umów z podmiotami trzecimi, które biorą udział w świadczeniu Usług;
   6. nieprawidłowe działanie lub brak działania oprogramowania osób trzecich, komunikującego się z Oprogramowaniem;
   7. nieautoryzowaną ingerencję Zamawiającego lub osób trzecich w struktury baz danych Oprogramowania;
4. Żadna ze Stron Umowy nie będzie odpowiedzialna za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązań wynikających z Umowy spowodowane przez okoliczności traktowane jako Siła Wyższa. Przez Siłę Wyższą rozumie się zdarzenia pozostające poza kontrolą każdej ze Stron, których nie mogły one przewidzieć ani zapobiec, a które zakłócają lub uniemożliwiają realizację Umowy.
5. W przypadku zaistnienia Siły Wyższej, Strona, której taka okoliczność uniemożliwia lub utrudnia prawidłowe wywiązanie się z jej zobowiązań niezwłocznie nie później jednak niż w ciągu 14 dni, powiadomi drugą Stronę o takich okolicznościach i ich przyczynie.
6. Jeżeli Siła Wyższa, będzie trwała nieprzerwanie przez okres 180 dni lub dłużej, Strony mogą w drodze wzajemnego uzgodnienia rozwiązać Umowę, bez nakładania na żadną ze Stron dalszych zobowiązań, oprócz płatności należnych z tytułu wykonanych usług.
7. Okres występowania Siły Wyższej powoduje odpowiednie przesunięcie terminów realizacji usług określonych w Umowie.

**§7**

**Poufność**

1. Wykonawca jest zobowiązany do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji uzyskanych przy wykonywaniu niniejszej umowy, które stanowią tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego w rozumieniu Ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Obowiązek zachowania tajemnicy trwa również przez 2 lata po zakończeniu niniejszej umowy, chyba, że z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa wynika dłuższy okres zachowania ich w tajemnicy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich danych osobowych, do których dostęp uzyskał w związku z realizacją przedmiotu niniejszej Umowy. W celu powierzenia przetwarzania danych osobowych Strony zawierają odrębną umowę, której warunki przewiduje Załącznik nr 1 do niniejszej Umowy.
3. Wykonawca może jednak ujawnić informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa Zamawiającego, gdy obowiązek ujawnienia tych informacji wynika z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub na żądanie uprawnionego organu administracji publicznej, sądu lub organów ścigania.
4. Zamawiający zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji o charakterze technicznym i technologicznym dotyczących Oprogramowania, uzyskanych w wyniku realizacji niniejszej Umowy.

**§8**

**Zmiany Umowy**

1. Wszelkie zmiany niniejszej Umowy wymagają formy pisemnego aneksu pod rygorem nieważności.

2. Przeniesienie wierzytelności wynikających z niniejszej umowy sposób określony trybem art. 509-518 KC wymaga zgody Zamawiającego, udzielonej w trybie art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r. o działalności leczniczej.

3. Bez zgody Zamawiającego wierzytelności wynikające z niniejszej umowy nie mogą stanowić przedmiotu poręczenia ani jakiejkolwiek innej umowy zmieniającej strony stosunku zobowiązaniowego wynikającego z realizacji niniejszej umowy, a umowa przenosząca te wierzytelności jest nieważna.

**§9**

**Odniesienie do właściwych przepisów**

W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu Cywilnego oraz ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych (Dz.U. nr 24, poz. 83).

**§10**

**Kary umowne**

Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 5% miesięcznego wynagrodzenia umownego brutto, określonego w §4 ust. 1 niniejszej Umowy, za każdy dzień opóźnienia w usunięciu Awarii Oprogramowania, w terminie określonym w §2 pkt 1.1, z wyjątkiem Awarii wynikających z wadliwego działanie Oprogramowania lub sprzętu, na którym oprogramowanie jest wykorzystywane.

**§11**

**Postanowienia końcowe**

1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
2. Strony poddają wszelkie spory dotyczące realizacji niniejszej Umowy Sądowi właściwemu dla obszaru właściwości Sądu miejscowo i rzeczowo właściwego dla siedziby Zamawiającego.
3. Integralną część niniejszej Umowy stanowi:
   1. załącznik nr 1 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
   2. załącznik nr 2 – Osoby upoważnione do internetowej rejestracji zgłoszeń
   3. załącznik nr 3 – Lista modułów oprogramowania objętych umową
   4. załącznik nr 4 – Kalkulacja Cenowa
   5. załącznik nr 5 – Wzór formularza zgłoszenia serwisowego ZS1
   6. załącznik nr 6 – Serwis Awarii Krytycznych poza standardowymi godzinami pracy
   7. załącznik nr 7 – Aktualizacje Oprogramowania w Dni Robocze poza standardowymi godzinami pracy

#### Zamawiający Wykonawca

###### Załącznik nr 1 do Umowy ......../2024

**Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych**

zawarta w dniu ………………pomiędzy:

**SP ZOZ Miejski Szpital Zespolony**ul. Mirowska 15  
42-200 Częstochowa

NIP: 9491763544

wpisany do rejestru stowarzyszeń i innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod numerem KRS 0000026830, REGON 151586247, reprezentowany przez:

Wojciecha Koniecznego - Dyrektora

zwany dalej Zamawiającym

oraz

**…………………..**

…………………….

ul. ………………………

NIP ………………..

wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez ………………., pod numerem KRS ……………, REGON ………………, z kapitałem zakładowym w wysokości …………… zł,

reprezentowany przez:

………………….. - …………………

………………….. - …………………

zwana dalej Wykonawcą, zostaje zawarta umowa następującej treści:

**§ 1**

**Powierzenie przetwarzania danych osobowych**

1. W związku z zawarciem i realizacją umowy dotyczącej prowadzenia prac serwisowych oprogramowania aplikacyjnego (dalej: Umowa), Zamawiający powierza Wykonawcy:
   1. dane osobowe pacjentów w celu wykonania Umowy, w zakresie takich danych, jak:

* Nazwisko i imię (imiona),
* Adres zamieszkania,
* PESEL,
* Numer dowodu osobistego,
* Dane dot. zdrowia,
* Numer telefonu,
* Email
* Dane osób upoważnionych do dostępu do dokumentacji medycznej,
* Dane osobowe opiekunów prawnych
  1. Dane osobowe pracowników Zamawiającego, w zakresie takich danych jak:
* Imię (imiona) i nazwisko
* Imiona rodziców oraz data i miejsce urodzenia
* Adres zamieszkania
* Numer telefonu
* Adres poczty elektronicznej
* Dane przetwarzane w związku z zatrudnieniem
* Dane członków rodzin
* Numery kont bankowych
* Zajęcia komornicze
* Dane związane urzędem skarbowym oraz prowadzoną działalnością
* PESEL, NIP, wykształcenie, doświadczenie zawodowe, kursy, specjalizacje
* Nieobecności (głównie chodzi o chorobowe)
  1. Dane kontrahentów będącymi osobami fizycznymi, w zakresie takich danych jak:
* Imię (imiona) i nazwisko
* Adres zamieszkania i adres siedziby
* Numer NIP
* Numer telefonu
* Adres poczty elektronicznej
* Numery kont bankowych

1. Zakres danych osobowych wymienionych w ust. 1 jest maksymalnym katalogiem danych, które mogą być przetwarzane w związku z realizacją Umowy. W rzeczywistości dane mogą być przekazywane przez Zamawiającego w mniejszym zakresie bez uszczerbku dla postanowień Umowy powierzenia. Zakres danych może ulec zmianie w przypadku zmiany aktualnie obowiązujących przepisów prawa.
2. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać Dane Osobowe pacjentów wskazane w par.1 ust.1 pkt.1.1 zgodnie z poleceniem Zamawiającego, przestrzegając:
   1. postanowień Umowy powierzenia,
   2. obowiązujących przepisów regulujących kwestię ochrony danych osobowych; w szczególności ustawy z 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, a od dnia 25 maja 2018 r. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: Rozporządzenie).

**§ 2**

**Zakres i cel przetwarzania danych**

Zamawiający upoważnia Wykonawcę do przetwarzania w jego imieniu Danych Osobowych pacjentów, pracowników i kontrahentów wskazanych w par. 1 ust. 1 pkt. 1.1, 1.2 i 1.3 w celu i zakresie niezbędnym do realizacji postanowień Umowy, w szczególności w zakresie dostępu, przechowywania i opracowywania danych dla celów związanych z wykonywaniem serwisu oprogramowania.

**§ 3**

**Obowiązki Podmiotu Przetwarzającego**

1. Wykonawca zobowiązuje się:
   1. stosować środki techniczne í organizacyjne zapewniające ochronę powierzonych danych, a w szczególności zabezpieczyć dane przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem. W celu wykonania obowiązku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, Wykonawca posiada wdrożony, certyfikowany System Zarządzania Bezpieczeństwem Informacji zgodnie z normą PN-ISO/IEC 27001,
   2. przy przetwarzaniu powierzonych danych osobowych na podstawie Umowy powierzenia, zabezpieczy je 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 (RODO) i ochronę prawa osób, których dane dotyczą,
   3. upoważnić do przetwarzania danych osobowych wskazanych w § 1 ust. 1 Porozumienia wszystkie osoby, które będą przetwarzały powierzone dane w celu realizacji Umowy i Umowy powierzenia,
   4. prowadzić ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych,
   5. zapewnić zachowanie w tajemnicy przetwarzanych danych oraz sposobów ich zabezpieczenia przez osoby, które upoważnia do przetwarzania danych osobowych w celu realizacji Umowy lub Umowy powierzenia, zarówno w trakcie zatrudnienia lub współpracy z Wykonawcą, jak i po ustaniu zatrudnienia lub współpracy.
2. Wykonawca pomaga Zamawiającemu:
   1. w miarę swoich możliwości, poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, wywiązać się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w rozdziale III Rozporządzenia (Prawa osoby, której dane dotyczą).
   2. w wywiązywaniu się z obowiązków określonych w art. 32-36 Rozporządzenia, w szczególności w przypadku stwierdzenia naruszenia zasad ochrony i przetwarzania powierzonych danych osobowych na podstawie Umowy powierzenia, zgłasza je Zleceniodawcy za pośrednictwem osób wskazanych w §9 ust. 2 Umowy powierzenia bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 48 godzin od chwili stwierdzenia naruszenia.
   3. Wykonawca po zakończeniu trwania umowy jest zobowiązany do usunięcia powierzonych danych osobowych oraz usunięcia wszelkich ich istniejących kopii, o ile przepis prawa powszechnie obowiązującego nie nakazuje przechowywania danych osobowych.

**§ 4**

**Prawo do kontroli**

1. Zmawiający ma prawo kontroli, czy środki zastosowane przez Wykonawca przy przetwarzaniu danych spełniają postanowienia Umowy powierzenia i Rozporządzenia (po jego wejściu w życie).
2. Wykonawca na każdy pisemny wniosek Zamawiającego zobowiązany jest do udzielenia pisemnej informacji dotyczących przetwarzania powierzonych mu danych osobowych w terminie 14 dni od dnia otrzymania takiego wniosku.
3. Zamawiający ma prawo do faktycznej weryfikacji sposobu przetwarzania danych osobowych wskazanych w §1 ust. 1 Umowy powierzenia, w sposób każdorazowo ustalony przez Strony, po zgłoszeniu zamiaru takiej weryfikacji przez Zamawiającego z wyprzedzeniem minimum 14 dni.
4. Wykonawca udostępni Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązku określonego w art. 28 Rozporządzenia.
5. Po stwierdzeniu naruszeń niniejszej Umowy powierzenia przez Zamawiającego, Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego ich usunięcia, nie później jednak niż w terminie i sposób ustalony pomiędzy Stronami.

**§5**

**Podpowierzenie**

1. Zamawiający upoważnia Wykonawcę do dalszego powierzania wskazanych w§ 1 ust. 1 Umowy powierzenia danych osobowych.
2. W przypadku podpowierzenia Wykonawca zobowiązany jest podpisać umową powierzenia danych osobowych z zapisami adekwatnymi do niniejszej Umowy powierzenia danych osobowych.

**§ 6**

**Odpowiedzialność**

1. Wykonawca jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z treścią Umowy powierzenia, a w szczególności za udostępnienie powierzonych do przetwarzania danych osobowych osobom nieupoważnionym.
2. Wykonawca jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania powierzonych danych osobowych oraz o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczących powierzonych na podstawie Umowy powierzenia danych osobowych oraz planowanych kontrolach w zakresie ochrony danych osobowych.

**§ 7  
Czas obowiązywania umowy**

1. Umowa powierzenia obowiązuje przez okres trwania Umowy.
2. W każdym wypadku Umowa powierzenia przestaje wiązać Strony z dniem, z którym przestają być związane postanowieniami Umowy.

**§ 8**

**Poufność**

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy wszelkich informacji, danych, materiałów, dokumentów i danych osobowych otrzymanych od Zamawiającego i od współpracujących z nim osób oraz danych uzyskanych w jakikolwiek inny sposób, zamierzony czy przypadkowy w formie ustnej, pisemnej lub elektronicznej (,,dane poufne”) .
2. Wykonawca oświadcza, że w związku ze zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy danych poufnych nie będą one wykorzystywane, ujawniane ani udostępniane bez pisemnej zgody Zamawiającego w innym celu niż wykonanie Umowy lub Umowy powierzenia, chyba że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy powierzenia.
3. Strony zobowiązują się do dołożenia wszelkich starań w celu zapewnienia, aby środki łączności wykorzystywane do odbioru, przekazywania oraz przechowywania danych poufnych gwarantowały zabezpieczenie danych poufnych, w tym w szczególności danych osobowych powierzonych do przetwarzania, przed dostępem osób trzecich nieupoważnionych do zapoznania się z ich treścią.

**§ 9**

**Postanowienia końcowe**

1. Umowa powierzenia zastępuje dotychczasowe umowy powierzenia danych osobowych w zakresie powierzania danych osobowych w związku z realizacją Umowy.
2. Strony postanawiają, że osobą odpowiedzialną za realizację postanowień Umowy powierzenia jest:
   1. ze strony Zamawiającego - ……………………………………………………………………

e- mail: ………………………………………………………..…

* 1. ze strony Wykonawcy - …………………… - Inspektor Danych Osobowych

e-mail: […………………](mailto:bczauderna@info-lider.pl)

1. Każdorazowo przez pojęcie „dni” rozumie się dni kalendarzowe.
2. Sądem właściwym do rozpatrywania sporów jest sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
3. Umowę powierzenia sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach.

**Zamawiający Wykonawca**

**Załącznik nr 2 do Umowy nr ......../2024**

**Osoby upoważnione do internetowej rejestracji zgłoszeń[[1]](#footnote-1)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **LP** | **IMIĘ** | **NAZWISKO** | **STANOWISKO** | **TELEFON** | **EMAIL** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |

#### Zamawiający Wykonawca

**Załącznik nr 3 do Umowy nr ......../2024**

**Lista modułów oprogramowania Infomedica/AMMS objętych umową**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **LP.** | **Nazwa modułu/funkcjonalności IM PLUS/AMMS PLUS**  **lub innego - zgodnie z Listą Cenową** | **Typ Licencjonowania** | **L. miesięcy** | **Liczba licencji** |
| 1 | AMMS - Ewidencja Aparatury Medycznej | OPEN | 12 | 1 |
| 2 | AMMS - Pracownia Diagnostyczna | OPEN | 12 | 1 |
| 3 | AMMS - Punkt Pobrań | OPEN | 12 | 1 |
| 4 | AMMS - Blok Operacyjny | USER | 12 | 20 |
| 5 | AMMS - Apteczka Oddziałowa | OPEN | 12 | 1 |
| 6 | AMMS - Apteka | USER | 12 | 8 |
| 7 | AMMS - Rozliczenia | OPEN | 12 | 1 |
| 8 | Symulator JGP | OPEN | 12 | 1 |
| 9 | AMMS - Zakażenia Szpitalne | USER | 12 | 2 |
| 10 | AMMS - Rejestracja, Gabinety, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia | OPEN | 12 | 1 |
| 11 | AMMS - Gabinet Medycyny Pracy | USER | 12 | 2 |
| 12 | Zdarzenia Medyczne | OPEN | 12 | 1 |
| 13 | Formularzowa Dokumentacja Medyczna - Edytor Formularzy + pakiet OPEN formularzy | OPEN | 12 | 1 |
| 14 | repozytorium Elektronicznej Dokumentacji Medycznej (AMDX) | OPEN | 12 | 1 |
| 15 | WDSZ - LIS - pierwszy obszar integracji | EVENT | 12 | 1 |
| 16 | WDSZ - RIS | EVENT | 12 | 1 |
| 17 | TOPSOR - interfejs integracyjny z systemu AMMS | EVENT | 12 | 1 |
| 18 | AMMS Ruch Chorych (Izba Przyjęć, Oddziały, Statystyka Medyczna, Zlecenia, Rozliczenia z NFZ) | OPEN | 12 | 1 |
| 19 | eZwolnienia - eZLA | OPEN | 12 | 1 |
| 20 | eRecepta Standard | OPEN | 12 | 1 |
| 21 | eSkierowanie - Obsługa e-skierowań, wystawianie i przyjęcie do realizacji | OPEN | 12 | 1 |
| 22 | BioHazard (z Rejestrem Covid) | OPEN | 12 | 1 |
| 23 | Wycena Kosztów Normatywnych Świadczeń | USER | 12 | 2 |
| 24 | Gospodarka Magazynowo-Materiałowa | USER | 12 | 3 |
| 25 | Środki Trwałe | USER | 12 | 1 |
| 26 | Wyposażenie | USER | 12 | 1 |
| 27 | Elektroniczna Inwentaryzacja wraz obsługą RFID | OPEN | 12 | 1 |
| 28 | Ewidencja Czasu Pracy (Grafik) | OPEN | 12 | 1 |
| 29 | Płace | USER | 12 | 4 |
| 30 | Kadry | USER | 12 | 5 |
| 31 | Rejestr Sprzedaży | USER | 12 | 2 |
| 32 | Rejestr Zakupów | USER | 12 | 5 |
| 33 | Kasa | USER | 12 | 1 |
| 34 | Koszty | USER | 12 | 3 |
| 35 | Finanse-Księgowość | USER | 12 | 9 |
| 36 | e-Rejestracja, e-Wiadomości, e-Dokumentacja, e-Wywiad, e-Świadczenia | OPEN | 12 | 1 |
| 37 | AMMS - Zarządzanie Dokumentacja Medyczną | OPEN | 12 | 1 |
| 38 | Portal Pracownika- Podstawowy, Zarządzenia i Komunikaty, PIT-y, Delegacje, Urlopy | USER | 12 | 1000 |
| 39 | Integracja AMMS z aplikacją mobilną "Informacje Medyczne" | EVENT | 12 | 1 |
| 40 | e-Powiadmownia, e-Potwierdzenia, e-Ankiety, e-Płatności, e-Załączniki, e-Zgody | OPEN | 12 | 1 |
| 41 | Integracja z systemem obiegu dokumentów - EVENT | EVENT | 12 | 1 |
| 42 | Repozytorium Dokumentacji Medycznej - integracja PACS-EVENT | EVENT | 12 | 1 |
| 43 | Repozytorium Dokumentacji Medycznej - integracja LIS-EVENT | EVENT | 12 | 1 |
| 44 | Teleporady (+E-Pomiary) powyżej 15 użytkowników | EVENT | 12 | 1 |

#### Zamawiający Wykonawca

**Załącznik nr 4 do Umowy nr ......../2024**

**Kalkulacja Cenowa**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Pozycja** | **Wartość netto** | **Wybór Klienta[[2]](#footnote-2)** | | | |
| 1 | Serwis Standardowy | ……………… zł | TAK | **x** | NIE |  |
| 2 | Serwis Awarii Krytycznych poza standardowymi godzinami pracy | ……………… zł | TAK | **x** | NIE |  |
| 3 | Aktualizacje Oprogramowania w Dni Robocze poza standardowymi godzinami pracy | ……………… zł | TAK | **x** | NIE |  |
| **RAZEM MIESIĘCZNIE NETTO** | | **……………… zł** |

#### Zamawiający Wykonawca

###### Załącznik nr 5 do Umowy nr ......../2024

**Wzór formularza zgłoszenia serwisowego ZS1**

**…………………..**

**ul. ………………**

**………………….**

………………………….

## **Zgłoszenie serwisowe**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Data** | **Godzina** | | ZS1 | **Numer zgłoszenia** |
| **Miejsce wystąpienia usterki** | | | | |
| **Nazwa jednostki** | | | **Adres** | |
| **Numer jednostki** | | | **Telefon** | |
| **Nazwisko zgłaszającego** | | | | |
| **Informacje o komputerze** | | | | |
| **Numer komputera** | | **Komputer pracuje jako**  **🞏 serwer sieci**  **🞏 stacja robocza w sieci**  **🞏 samodzielne stanowisko (bez sieci)** | | |
| **Opis usterki** | | | | |
|  | | | | |

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

podpis zgłaszającego

**Załącznik nr 6 do Umowy nr ......../2024**

**Serwis Awarii Krytycznych poza standardowymi godzinami pracy**

**§1**

**Zobowiązania Wykonawcy**

W ramach niniejszej usługi Wykonawca zapewnia:

Usuwanie awarii Oprogramowania Aplikacyjnego , o którym mowa w §1niniejszej Umowy, tzn. usterek w zbiorach oraz usterek w zbiorach zgromadzonych danych, powstałych z winy Zamawiającego lub wskutek wypadków losowych, zwanych dalej „Awariami”.

* 1. W przypadku wystąpienia awarii krytycznej Oprogramowania Aplikacyjnego tj. awarii uniemożliwiającej pracę w ramach Oprogramowania Aplikacyjnego w całym systemie lub w jego znacznej części Wykonawca podejmie działania naprawcze nie później niż 4 godziny od zgłoszenia telefonicznego oraz 12 godzin od zgłoszenia awarii za pomocą platformy zgłoszeniowej firmy ……………………………….

Część medyczna – zgłoszenia przyjmowane są w dni robocze od godziny 16:00 do godziny 8:00 oraz w dni ustawowo wolne od pracy przez 24h na dobę przez 365 dni w roku

W ramach umowy Zamawiający może zgłosić 2 osoby upoważnione do wykonywania zgłoszeń

Zgłaszanie awarii krytycznych odbywa się pod wskazanym numerem telefonicznym

……………………………………[[3]](#footnote-3).

**§2**

**Zobowiązania Zamawiającego**

W ramach niniejszej umowy Zamawiający jest zobowiązany do:

1. zapewnienia, aby Oprogramowanie, było używane wyłącznie przez wskazanych z imienia i nazwiska użytkowników, upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;
2. wyznaczenia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych niniejszą umową,
3. dokonywania czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy Oprogramowania oraz całości systemu informatycznego wykorzystywanego przez Zamawiającego, na który składa się używany przez niego sprzęt informatyczny oraz oprogramowanie;
4. nie dokonywania bez zgody Wykonawcy żadnych zmian w konfiguracji Oprogramowania objętego niniejszą Umową,
5. zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania, o ile Wykonawca zgłosi taką konieczność.
6. Zgłoszenia konkretnej osoby wraz ze wskazaniem numeru telefonu z którego będą wykonywane ewentualne zgłoszenia Awarii Krytycznych w trybie „serwisu poza standardowymi godzinami pracy”

**Załącznik nr 7 do Umowy nr ......../2024**

**Aktualizacje Oprogramowania w Dni Robocze poza standardowymi godzinami pracy**

**§1**

**Zobowiązania Wykonawcy**

W ramach niniejszej usługi Wykonawca zapewnia:

* + - 1. Instalowanie aktualnych wersji Oprogramowania objętego Umową w dni Robocze w godzinach 16:00-08:00
      2. Wykonawca wykonuje aktualizacje oprogramowania posiadającego nadzór autorski producenta oprogramowania Asseco Poland SA.

**§2**

**Zobowiązania Zamawiającego**

W ramach niniejszej umowy Zamawiający jest zobowiązany do:

1. zapewnienia, aby Oprogramowanie, było używane wyłącznie przez wskazanych z imienia i nazwiska użytkowników, upoważnionych przez Zamawiającego do korzystania z ww. oprogramowania zgodnie z dokumentacją i instrukcjami Wykonawcy;
2. wyznaczenia pracowników do współpracy z Wykonawcą w zakresie potrzebnym do świadczenia usług określonych niniejszą umową,
3. dokonywania czynności zaleconych przez Wykonawcę, w szczególności czynności związanych z bezpieczeństwem pracy Oprogramowania oraz całości systemu informatycznego wykorzystywanego przez Zamawiającego, na który składa się używany przez niego sprzęt informatyczny oraz oprogramowanie;
4. nie dokonywania bez zgody Wykonawcy żadnych zmian w konfiguracji Oprogramowania objętego niniejszą Umową,
5. zapewnienia zdalnego dostępu do Oprogramowania, o ile Wykonawca zgłosi taką konieczność.

1. **Uwaga ! Ważne !**

   * Bardzo prosimy o podanie indywidualnych służbowych adresów e-mail dla każdego pracownika zaangażowanego w przesyłanie zgłoszeń.
   * Prosimy o podanie maksymalnie dwóch osób odpowiedzialnych za rejestracje zgłoszeń w ramach całej jednostki.
   * Koordynatorami zgłoszeń powinny być osoby będące merytorycznymi liderami w ramach obszarów, w których pracuje Oprogramowanie Aplikacyjne.

   [↑](#footnote-ref-1)
2. **Uwaga ! Ważne !**

   Bardzo prosimy zaznaczenie opcji dodatkowych serwisu we wskazanych miejscach (TAK lub NIE) [↑](#footnote-ref-2)
3. TELEFON DO ZGŁOSZEŃ KRYTYCZNYCH – będzie podany przy podpisaniu umowy ww. zakresie [↑](#footnote-ref-3)