



EZ/104/21

Dotyczy: postępowania prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na usługę serwisową i aktualizacje systemu SIMPLE.ERP (sygnatura sprawy EZ/924/EI/20)

W związku z pytaniami zadanymi w ww. postępowaniu:

Pytanie 1. Dotyczy Formularz ofertowy, pkt. 3.

„W związku ze zmianą przepisów dotyczących tzw. „odwroconego VATu” prosimy o usunięcie powyższego punktu. Od 1 listopada 2019r Zamawiający musi w przypadku nabywania niektórych towarów bądź usług doliczyć do ceny ofertowej VAT, który Wykonawca rozliczy w miejsce Zamawiającego. W ustawie z 9 sierpnia 2019r o zmianie ustawy o podatku od towarów i usług oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 1751) dotychczasowy tzw. mechanizm odwroconego obciążenia VAT w zakresie towarów i usług objętych załącznikiem nr 15 do ustawy o podatku od towarów i usług został zastąpiony tzw. mechanizmem podzielonej płatności.

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody.

Pytanie 2. Dotyczy Umowa, par. 3 pkt. 8

„Prosimy o modyfikację zapisów powyższego zapisy. W załączonej do dokumentacji przetargowej umowie nie ma zapisów par. 9 ust. 3 pkt. 3, na który powołuje się Zamawiający”.

Odpowiedź: Zamawiający dokonuje zmiany § 3 ust. 8 wzoru umowy, stanowiącej integralną część SIWZ. Zmieniony wzór umowy w załączeniu.

Pytanie 3. Dotyczy Umowa par. 3 pkt. 12, par.8 pkt.2

„Prosimy o dopuszczenie, aby prace wykonane na rzecz Zamawiającego w ramach opieki serwisowej wraz z ilością roboczogodzin były ewidencjonowane na protokole generowanym automatycznie na podstawie zgłoszeń o statusie „zamknięte” z narzędzia HelpDesk, który to nie wymaga podpisu ze strony Zamawiającego Wykonawcy. Prosimy o dopuszczenie rozwiązania, w którym to użytkownik Zamawiającego zamyka zgłoszenie po przejściu zgłoszenia w status „zrealizowane” lub w przypadku braku reakcji ze strony Zamawiającego zgłoszenie zostanie zamknięte automatycznie w ciągu 7 dni od momentu przejścia zgłoszenia w status „zrealizowane”.”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wzoru umowy stanowiącej integralną część SIWZ.

Pytanie 4. Dotyczy Umowa par. 4 pkt. 1

„Prosimy o potwierdzenie, że za podwykonawców lub dalszych podwykonawców Zamawiający nie będzie uznawał jednoosobowych podmiotów gospodarczych, które związane są z Wykonawcą stałą umową o współpracy (lub inną cywilnoprawną), nie dedykowane wyłącznie do realizacji tego zamówienia.”

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie 5. Dotyczy Pytanie nr 5 Umowa par. 7 pkt. 1

„Prosimy o zmianę zapisu z: „Ogólna wartość umowy wynosi ... zł (słownie:) zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy. W ramach ww. wynagrodzenia Wykonawca winien uwzględnić wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia (...)”
Na Łączna cena Wykonawcy z tytułu realizacji niniejszej umowy wynosi zł brutto (słownie: zł) zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy. W ramach ww. ceny Wykonawca winien uwzględnić wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia (...)”- zgodnie z nomenklaturą SIWZ Rozdział XX. Podatek VAT zawarty w cenie brutto nie stanowi wynagrodzenia Wykonawcy i w związku ze zmianami przepisów o VAT nie pozostaje w rzeczywistej dyspozycji Wykonawcy”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wzoru umowy stanowiącej integralną część SIWZ.

Sporzadziła: Marta Pasek-Zarzycka
Sprawdziła: Ewa Kupis

Dolnośląski Szpital Specjalistyczny
im. T. Marciniaka –
Centrum Medycyny Ratunkowej
ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław
e-mail: szpital_marciniaka@pro.onet.pl
www.szpital-marciniak.wroclaw.pl



DOLNY
ŚLĄSK



EZ.272.046.2020

Pytanie 6. Dotyczy Umowa par. 12, pkt. 1

„Ponieważ Zamawiający nie określił w postanowieniach umownych możliwości odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę oraz rozwiązania Umowy przez Wykonawcę, prosimy o dodanie takiego uprawnienia do treści umowy poprzez dodanie pkt. 5 proponujemy poniższe zapisy:

1) Jeżeli Zamawiający odmówi lub utrudnia współdziałanie przewidziane postanowieniami Umowy koniecznego do wykonania Umowy, Wykonawca wezwie Zamawiającego, w formie pisemnej pod rygorem bezskuteczności wezwania, do odpowiedniego współdziałania, opisując zakres braku współdziałania i żądanego zachowania oraz wskazując, w jakim zakresie brak współdziałania uniemożliwia dokończenie Umowy, określając zakres działań, których wymaga i wyznaczając odpowiedni termin, nie krótszy niż 14 dni do zapewnienia takiego współdziałania. Po bezskutecznym upływie tego terminu, Wykonawca wyznaczy dodatkowy termin (forma pisemna pod rygorem bezskuteczności wezwania), nie krótszy niż 7 dni z zastrzeżeniem, iż po jego upływie Wykonawca będzie uprawniony do odstąpienia od Umowy. Po upływie tego dodatkowego terminu Wykonawca ma prawo do odstąpienia od Umowy.

2) W razie odstąpienia od Umowy przez Wykonawcę z przyczyn leżących po stronie Zamawiającego, Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie za należycie wykonaną do chwili odstąpienia część Umowy.

Wykonawca może wypowiedzieć Umowę ze skutkiem natychmiastowym w przypadku zwłoki Zamawiającego w zapłacie wynagrodzenia przekraczającej 30 dni od pierwotnego terminu jej zapłaty, pomimo wezwania Zamawiającego do zapłaty w formie pisemnej pod rygorem nieważności oraz do wyznaczenia dodatkowego 7 dniowego terminu.?”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wzoru umowy stanowiącej integralną część SIWZ.

Pytanie 7. Dotyczy Umowa par. 13

„Wykonawca wnioskuje o obniżenie poziomu kar poniższych pkt na:

pkt. 1 ppkt. 4) w wysokości 0,05% wartości netto umowy, wskazanej w par. 7 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień roboczy zwłoki w wykonaniu przedmiotu umowy.

W opinii Wykonawcy przyjęty poziom kar jest zbyt wysoki.

W doktrynie prawa zamówień publicznych oraz w aktualnym orzecznictwie Krajowej Izby Odwoławczej przy Prezesie Urzędu Zamówień Publicznych dominuje pogląd, że kara umowna co do istoty ma charakter wyłącznie odszkodowawczy i kompensacyjny, a nie prewencyjny. Ustalenie przez Zamawiającego zbyt wygórowanych kar umownych dla wykonawców stanowi zatem naruszenie prawa w zakresie równości stron umowy (Wyrok Krajowej Izby Odwoławczej z dnia 31 lipca 2015 r. sygn. akt: KIO/1519/15). Należy mieć również na względzie stanowisko Sądu Najwyższego wyrażone w wyroku z 29 listopada 2013 roku Sygn. akt I CSK 124/13, dotyczącego przesłanek miarkowania kar umownych jako rażąco wygórowanych. W uzasadnieniu wyroku Sąd Najwyższy wskazał, iż „kara umowna nie może być instrumentem służącym wzbogaceniu wierzyciela, a zatem przyznającym mu korzyść majątkową w istotny sposób przekraczającą wysokość poniesionej przez wierzyciela szkody. Celem miarkowania kary umownej jest natomiast ochrona równowagi interesów stron i zapobieżenie nadmiernemu obciążeniu dłużnika oraz niesłusznemu wzbogaceniu wierzyciela”.

Zwracamy jednocześnie uwagę, iż w postanowieniach umów większości prowadzonych i realizowanych obecnie postępowań publicznych, których przedmiotem jest realizacja podobnych zakresowo usług, kary umowne za zwłokę w realizacji umowy, wynoszą od 0,01% 1% wartości kontraktu brutto.

Mając powyższe na względzie wnosimy o zmniejszenie wysokości kar umownych w sposób określony powyżej.”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wzoru umowy stanowiącej integralną część SIWZ.

Pytanie 8. Dotyczy Umowa, par. 13

„Prosimy o zmianę „opóźnienia” na „zwłokę”, aby Wykonawca nie był obciążony odpowiedzialnością za działania, na które nie ma realnego wpływu. Obarczanie odpowiedzialnością za zdarzenia nie będące w zakresie wpływu Wykonawcy jest nieuprawnione, zwiększa ryzyko transakcji, a tym samym cenę i prowadzi do nierównowagi stron w obrocie gospodarczym.”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wzoru umowy stanowiącej integralną część SIWZ.

Pytanie 9. Dotyczy Umowa, par. 13 pkt.1

1. „Wnosimy o zmianę przedimka z „w wysokości” na „do wysokości”, co daje Zamawiającemu możliwość naliczenia kary umownej adekwatnie do szkody (jej swoiste miarkowanie), zgodnie z funkcją kary umownej i złożonymi przez Wykonawcę wyjaśnieniami.

2. Prosimy o zmianę podstawy naliczenia kary umownej do wysokości wynagrodzenia netto. Podatki zawarte w cenie brutto nie stanowią wynagrodzenia Wykonawcy. Naliczanie kar od kwot nie będących w dyspozycji Wykonawcy jest nadużyciem prawa podmiotowego Zamawiającego. Zamawiający w par. 9 (Wynagrodzenie) również powołuje się na wynagrodzenie netto plus należny podatek VAT.

Sporadziła: Marta Pasek-Zarzycka ✓
Sprawdziła: Ewa Kupis

Dolnośląski Szpital Specjalistyczny
im. T. Marciniaka –
Centrum Medycyny Ratunkowej

ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław
e-mail: szpital_marciniaka@pro.onet.pl
www.szpital-marciniak.wroclaw.pl



**DOLNY
ŚLĄSK**



EZ.272.046.2020

3. Prosimy o zmianę zapisów dotyczących naliczania kar umownych z „wartości brutto umowy” na „wartość netto umowy”. Wykonawca wskazuje, że wysokość kar umownych została określona na wysokim poziomie dodatkowo podając, że kary umowne określone postanowieniami umowy zostały określone w taki sposób, że są naliczane od kwoty „brutto” wynagrodzenia Wykonawcy. Zważywszy, że odszkodowanie wypłaca się zawsze od kwoty netto (podatek VAT nie jest składnikiem wynagrodzenia wykonawcy) powyższe powoduje, że następuje nieuzasadnione podwyższenie wysokości kar umownych.
4. Kary umowne i odstąpienie od Umowy to zobowiązanie symetryczne, prosimy o dodanie do postanowień umowy zapisów uprawniających Wykonawcę do naliczenia tożsamyh kar umownych za odstąpienie przez Wykonawcę od Umowy z przyczyn leżących po Stronie Zamawiającego, tj. określonych w par.13 pkt. 1 ppkt. a).”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wzoru umowy stanowiącej integralną część SIWZ.

Pytanie 10. Dotyczy Umowa par. 13 pkt. 4

„Zamawiający w par. 13 pkt. 4 umieścił zapis: Jeżeli szkoda przewyższa wysokość kary umownej, Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wartość kary umownej.

Zgodnie z treścią postanowień umowy, mających łączyć Zamawiającego z Wykonawcą, na rzecz Zamawiającego została zastrzeżona kara umowna, której to instytucji elementarną cechą jest zwolnienie uprawnionego z konieczności wykazywania wysokości szkody.

Obecna konstrukcja umowy narusza przepisy, ponieważ stanowi wykorzystanie dominującej pozycji Zamawiającego, czym godzi w elementarne zasady współżycia społecznego, narusza wyrażone literą prawa standardy oraz zasady poszanowania dobrych obyczajów, uczciwej konkurencji i równego traktowania wykonawców. Pragniemy zwrócić uwagę także na fakt, że Urząd Zamówień Publicznych opublikował dokument pn. „Analiza dobrych praktyk w zakresie realizacji umów IT, ze szczególnym uwzględnieniem specyfiki projektów informatycznych 7 Osi POIG”, rekomendując szerokie stosowanie jej w procedurach towarzyszących wydatkowaniu środków publicznych. Jedną z istotniejszych rekomendacji jest wprowadzanie zapisów, zgodnie z którymi: - „Standardem w umowach dotyczących systemów informatycznych jest ograniczenie odpowiedzialności kontraktowej stron do określonej wysokości, określanej kwotowo lub do wartości umowy”. - „(...)standardowo w umowach IT, odpowiedzialność stron jest ograniczana do szkody rzeczywistej. Jest to podyktowane potrzebą wyeliminowania sytuacji, w której strona będzie odpowiadała za trudne do skwantyfikowania utracone korzyści drugiej strony.”

Mając na uwadze powyższe prosimy o modyfikacje zapisów w umowie limitu odpowiedzialności, którego wprowadzenie zniesie konieczność doliczania w ofertach Wykonawców kosztów ryzyka biznesowego, wynikającego chociażby z czynników niezależnych od Wykonawcy (np. irracjonalne terminy wejścia w życie zmian wynikających z aktów prawnych w tym rozporządzeń NFZ): „wysokość tego odszkodowania nie będzie wyższa niż 50% wartości netto umowy określonej w § 7 ust. 1.”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wzoru umowy stanowiącej integralną część SIWZ.

Pytanie 11. Dotyczy Umowa, par. 13

1. „Prosimy o wprowadzenie do Umowy zapisów dotyczących obowiązku wezwania Wykonawcy do wyjaśnień przed naliczeniem kary umownej co do okoliczności mających być podstawą naliczenia kary umownej.

2. Prosimy o potwierdzenie że odpowiedzialność Wykonawcy ograniczona jest to zaniechań lub naruszeń wynikającej z wyłącznej winy Wykonawcy. Obarczanie odpowiedzialnością wyłącznie jednej ze stron za ewentualne działania drugiej ze stron, które pozostają poza jakąkolwiek kontrolą obarczonego odpowiedzialnością Wykonawcy jest sprzeczne z zasadami współżycia społecznego

3. Prosimy o dodanie punktu 8: „Przewidziane w niniejszym paragrafie wysokości kar umownych są wysokościami maksymalnymi. W przypadku zaistnienia okoliczności uprawniających Zamawiającego do naliczenia kar umownych, Zamawiający jest uprawniony do miarkowania ich wysokości w zależności od charakteru uchybienia Wykonawcy obowiązkowi umownemu. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy przewidziana kara umowna jest zdaniem Stron umowy wygórowana w stosunku do charakteru uchybienia przez Wykonawcę obowiązkowi umownemu. Ostateczna decyzja w zakresie ewentualnego miarkowania kar umownych jest podejmowana indywidualnie przez Zamawiającego. Naliczenie kar umownych jak i miarkowanie jest uprawnieniem Zamawiającego. Wykonawcy nie przysługuje roszczenie z tego tytułu.”

4. Prosimy o dodanie punktu 19 o treści: W okresie obowiązywania stanu zagrożenia epidemicznego albo stanu epidemii ogłoszonego w związku z COVID-19 i przez 90 dni od dnia odwołania stanu, który obowiązywał jako ostatni, Zamawiający nie może potrącić kary umownej zastrzeżonej na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, o której mowa w par. 32 pkt. 32.1 li. a) i b), o ile zdarzenie w związku z którym zastrzeżono tę karę nastąpiło w okresie obowiązywania stanu zagrożenia. W takiej sytuacji odpowiednie zastosowanie ma przepis art. 15r1 ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z

Sporzadziła: Marta Pasek-Zarzycka ✓

Sprawdziła: Ewa Kupis

Dolnośląski Szpital Specjalistyczny

im. T. Marciniaka —

Centrum Medycyny Ratunkowej

ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław

e-mail: szpital_marciniaka@pro.onet.pl

www.szpital-marciniak.wroclaw.pl



DOLNY
ŚLĄSK



Dolnośląski Szpital Specjalistyczny
im. T. Marciniaka
Centrum Medycyny Ratunkowej

EZ.272.046.2020

zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 374; zm.: Dz. U. 2020 r. poz. 567, poz. 568, poz. 695, poz. 875, poz. 1086 i poz. 1106 poz. 1422, poz. 1423, poz. 1478, poz. 1493, poz. 1639 i poz. 1747).

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę wzoru umowy stanowiącej integralną część SIWZ.

Pytanie 12. dotyczy Załącznik nr 2 do umowy

„Prosimy o potwierdzenie, że opieka serwisowa oraz aktualizacje systemu Simple.ERP. dotyczy modułów aktualnie posiadanych przez Zamawiającego tj.

- 1) Kadry Płace
- 2) Finanse i Księgowość
- 3) Obrót Towarowy
- 4) Środki Trwałe
- 5) Biblioteka Funkcji
- 6) Rozliczenia międzyokresowe
- 7) eZLA
- 8) ePIT
- 9) JPK
- 10) PPK

Dla 40 użytkowników”

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza.

Pytanie 13. Dotyczy Załącznik nr 2 do umowy pkt.2 ppkt. 1)

„Zamawiający określając przedmiot zamówienia w załączniku nr 2 punkt 2.1 wskazuje m.in. na świadczenie usług utrzymujących aplikację w stanie gwarantującym jej zgodność z obowiązującymi przepisami i wymaganiami, nawet jeśli zachodzi konieczność rozbudowy systemu o moduły, które nie znajdują się w posiadaniu Zamawiającego. Zamawiający jak również Wykonawca w perspektywie tak długiego okresu obowiązywania umowy (czas obowiązywania umowy określony przez Zamawiającego na 24 miesiące od daty zawarcia umowy) nie są w stanie określić, jakie zmiany będą powodowały konieczność rozbudowy systemu. Co za tym idzie, nie można obiektywnie określić przedmiotu zamówienia. Zamawiający pozostawia otwarty katalog dostaw i tym samym zmusza Wykonawcę do dostaw wykraczających poza zakres przedmiotu zamówienia. W ocenie Wykonawcy zapis ten jest niezgodny z ustawą o zamówieniach publicznych oraz wykracza poza zdefiniowany przez zamawiającego przedmiot zamówienia. W konsekwencji przedmiot umowy musiałby obejmować również dostawę. Prosimy o usunięcie zapisu.

Jeśli Zamawiający nie wyraża zgody na usunięcie zapisu prosimy o określenie dodatkowej pozycji w formularzu cenowym na dostawę dodatkowych licencji oraz opisanie zasad licencjonowania ewentualnych nowych modułów oraz rozszerzenie przedmiotu zamówienia o dostawy.?”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na zmianę Załącznika nr 2 do umowy stanowiącego integralną część SIWZ.

Pytanie 14. Dotyczy Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 1 pkt. 3) oraz pkt. 3 ppkt. 2) i 3)

„Prosimy o potwierdzenie, że dostosowanie aplikacji do indywidualnych potrzeb Zamawiającego, zgłaszania sugestii dotyczących poprawy ewentualnej rozbudowy funkcji aplikacji oprogramowania będą realizowane w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne i wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego.”

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że dostosowanie aplikacji do indywidualnych potrzeb nie uwzględnia prac, które wymagałyby ingerencji w kod źródłowy aplikacji i generowały konieczność jego ponownej kompilacji (nie dotyczy procedur TSQL).

Pytanie 15. Dotyczy Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 2 pkt. 3)

„Prosimy o potwierdzenie, że w ramach usług abonamentowych zobowiązany jest do dostarczenia nowych wersji oprogramowania Simple.ERP a instalacja nowych wersji realizowana będzie z pakietu godzin usług serwisowych”

Odpowiedź: Zamawiający wymaga by instalacja nowych wersji realizowana była w ramach usług abonamentowych.



**DOLNY
ŚLĄSK**

Sporzadziła: Marta Pasek-Zarzycka ✓

Sprawdziła: Ewa Kupis

Dolnośląski Szpital Specjalistyczny

im. T. Marciniaka –

Centrum Medycyny Ratunkowej

ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław

e-mail: szpital_marciniaka@pro.onet.pl

www.szpital-marciniak.wroclaw.pl



Dolnośląski Szpital Specjalistyczny
im. T. Marciniaka
Centrum Medycyny Ratunkowej

EZ.272.046.2020

Pytanie 16. Dotyczy Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 2 pkt. 4)

„Prosimy o potwierdzenie, że zapisy dotyczące usuwania błędów oprogramowania w ramach usług abonamentowych dotyczą wyłącznie sytuacji, w której błędy wynikają z dostarczonych aktualizacji..”

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że zapisy dotyczące usuwania błędów oprogramowania obejmują wszystkie błędy, nic tylko te które wynikają z dostarczonych aktualizacji.

Pytanie nr 17. Dotyczy Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 3

„1. Prosimy o potwierdzenie że czasy realizacji usług przez Wykonawcę ograniczone są do działań na które ma on realny wpływ, usługi, które wymagają realizacji przez producenta oprogramowania (wymagające np. modyfikacji kodu źródłowego lub wykonania prac, które realizowane są na specjalne życzenie Zamawiającego) wyłączone są z czasów obowiązujących Wykonawcę. Obarczanie odpowiedzialnością wyłącznie jednej ze stron za ewentualne działania drugiej ze stron, które pozostają poza jakąkolwiek kontrolą obciążonego odpowiedzialnością Wykonawcy jest sprzeczne z zasadami współżycia społecznego

2. Prosimy o potwierdzenie, że wskazany przez Zamawiającego czas reakcji na zgłoszenie serwisowe tj. 24 godziny liczony będzie w dniach roboczych i godzinach pracy serwisu.

3. Prosimy o dodanie punktu 3). o treści: „terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowanie co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy”

Odpowiedź: Zamawiający w zakresie pkt. 1-2 pytania potwierdza powyższe. W pkt 3 pytania Zamawiający dokonuje modyfikacji Załącznika nr 2 do wzoru Umowy tj. „Specyfikacji usług serwisowych”. Zmieniony załącznik nr 2 „Specyfikacja usług serwisowych” w załączeniu.

Pytanie nr 18 Dotyczy Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 3 ppkt. 1)

„Zamawiający określa przedmiot umowy z zakresie usług rozwojowych jako pakiet 240 roboczogodzin. Zapisy SIWZ nie precyzują ilości dojazdów do siedziby Zamawiającego zatem Wykonawca kalkulując stawkę godziny serwisowej musi doliczyć maksymalną możliwą ilość dojazdów do siedziby Zamawiającego. Prosimy o dopuszczenie rozwiązania, w którym to koszty dojazdu do siedziby Zamawiającego będą liczone jako równowartość 2 godzin usług serwisowych co w konsekwencji pomniejsza pakiet godzin wskazany przez Zamawiającego. Prosimy o wyrażenie zgody na zastosowanie zaproponowanego przez Wykonawcę sposobu rozliczenia kosztu dojazdu.”

Odpowiedź: Zamawiający nie wyraża zgody na odrębne rozliczanie dojazdów. Zamawiający określił warunki w SIWZ i ich nie zmienia.

Pytanie nr 19 Dotyczy Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 3 ppkt. 1)

„Prosimy o potwierdzenie, że prace Wykonawcy dotyczące Motoru Bazy lub narzędziami z nimi współpracującymi będą wykonywane jedynie w przypadku posiadania przez Zamawiającego minimalnych wersji baz danych wymaganych przez Producenta systemu „

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza powyższe.

Pytanie nr 20 Dotyczy Formularz cenowy

„Prosimy o potwierdzenie, że prace opisane we wskazanym punkcie będą świadczone w ramach pakietu określonego przez Zamawiającego tj. 240 godzin serwisowych a w przypadku wykorzystania limitu godzinowego umowa w zakresie świadczenia usługi serwisowej do oprogramowania Simple wygasa bądź będzie świadczona i fakturowana wg aktualnych stawek Wykonawcy. „

Odpowiedź: Zamawiający potwierdza, że w przypadku przekroczenia limitu godzinowego będą one fakturowane odrębnie wg stawek określonych w "Formularzu cenowym".

Jednocześnie Zamawiający, w oparciu o art. 38 ust. 4 ustawy Prawo zamówień publicznych (dalej Pzp), dokonuje modyfikacji treści Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, a mianowicie:

1. „Wzór umowy”:
 - a) poprzez wykreślenie §3 ust 8:

Było:

1. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy.

Sporządziła: Marta Pasek-Zarzycka ✓

Sprawdziła: Ewa Kupis

Dolnośląski Szpital Specjalistyczny

im. T. Marciniaka –

Centrum Medycyny Ratunkowej

ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław

e-mail: szpital_marciniaka@pro.onet.pl

www.szpital-marciniak.wroclaw.pl



**DOLNY
ŚLĄSK**



Dolnośląski Szpital Specjalistyczny
im. T. Marciniaka
Centrum Medycyny Ratunkowej

EZ.272.046.2020

- Wykonawca zobowiązuje się do wykonania prac będących przedmiotem umowy zgodnie z aktualnym poziomem wiedzy technicznej i z należytą starannością.
- Wykonawca przy wykonywaniu umowy ponosi odpowiedzialność za kompletne, rzetelne, i terminowe wykonywanie prac wynikających z umowy.
- Zamawiający dokonuje zgłoszenia błędu lub zapotrzebowania na usługi określone w ust. 3 pkt. 1 załącznika nr 2 do umowy, poprzez narzędzie Help Desk zwanym dalej Serwisem udostępnionym przez Wykonawcę. Wykonawca dokonuje weryfikacji kwalifikacji zgłoszenia zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszej umowy oraz specyfikuje zakres prac i czas niezbędny do realizacji zamówienia w Serwisie.
- Specyfikacja Wykonawcy, o której mowa w ust. 4, zatwierdzona przez Zamawiającego w Serwisie, stanowi podstawę zamówienia.
- W Serwisie możliwe jest śledzenie stanu realizacji zgłoszenia.
- Realizacja potwierdzonego zamówienia następuje w godzinach pracy Zamawiającego. Dopuszcza się w wyjątkowych sytuacjach, z przyczyn uzasadnionych na piśmie, po uzyskaniu zgody Zamawiającego, możliwość realizacji zamówienia poza ustalonymi godzinami pracy, a także przekraczającym czas realizacji zamówienia wskazany w specyfikacji, o której mowa w ust. 5.
- Wykonawca wykonuje przedmiot umowy w siedzibie Zamawiającego. Dopuszcza się możliwość zdalnego wykonania usług objętych przedmiotem zamówienia z wykorzystaniem technologii wskazanych w par. 9 ust. 3 pkt 3.
- Osobami wyznaczonymi ze strony Zamawiającego do kontaktów, zgłaszania zapotrzebowania i przekazywania uwag wynikających z realizacji niniejszej umowy są :
- Osobami wyznaczonymi ze strony Wykonawcy do kontaktów i przyjmowania zamówień wynikających z realizacji niniejszej umowy są :
- Zmiana osób wyznaczonych do kontaktu pomiędzy stronami wymaga zachowania formy pisemnego powiadomienia drugiej strony.
- Po realizacji zgłoszenia sporządzony zostanie protokół zdawczo-odbiorczy z wykonania usługi stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej umowy, podpisany przez osoby upoważnione, wskazane poniżej. Kopię protokołu Wykonawca złoży Zamawiającemu wraz z fakturą VAT o której mowa w § 8.

Jest:

- Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy.
- Wykonawca zobowiązuje się do wykonania prac będących przedmiotem umowy zgodnie z aktualnym poziomem wiedzy technicznej i z należytą starannością.
- Wykonawca przy wykonywaniu umowy ponosi odpowiedzialność za kompletne, rzetelne, i terminowe wykonywanie prac wynikających z umowy.
- Zamawiający dokonuje zgłoszenia błędu lub zapotrzebowania na usługi określone w ust. 3 pkt. 1 załącznika nr 2 do umowy, poprzez narzędzie Help Desk zwanym dalej Serwisem udostępnionym przez Wykonawcę. Wykonawca dokonuje weryfikacji kwalifikacji zgłoszenia zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszej umowy oraz specyfikuje zakres prac i czas niezbędny do realizacji zamówienia w Serwisie.
- Specyfikacja Wykonawcy, o której mowa w ust. 4, zatwierdzona przez Zamawiającego w Serwisie, stanowi podstawę zamówienia.
- W Serwisie możliwe jest śledzenie stanu realizacji zgłoszenia.
- Realizacja potwierdzonego zamówienia następuje w godzinach pracy Zamawiającego. Dopuszcza się w wyjątkowych sytuacjach, z przyczyn uzasadnionych na piśmie, po uzyskaniu zgody Zamawiającego, możliwość realizacji zamówienia poza ustalonymi godzinami pracy, a także przekraczającym czas realizacji zamówienia wskazany w specyfikacji, o której mowa w ust. 5.
- ~~Wykonawca wykonuje przedmiot umowy w siedzibie Zamawiającego. Dopuszcza się możliwość zdalnego wykonania usług objętych przedmiotem zamówienia z wykorzystaniem technologii wskazanych w par. 9 ust. 3 pkt 3.~~
- Osobami wyznaczonymi ze strony Zamawiającego do kontaktów, zgłaszania zapotrzebowania i przekazywania uwag wynikających z realizacji niniejszej umowy są :
- Osobami wyznaczonymi ze strony Wykonawcy do kontaktów i przyjmowania zamówień wynikających z realizacji niniejszej umowy są :
- Zmiana osób wyznaczonych do kontaktu pomiędzy stronami wymaga zachowania formy pisemnego powiadomienia drugiej strony.
- Po realizacji zgłoszenia sporządzony zostanie protokół zdawczo-odbiorczy z wykonania usługi stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej umowy, podpisany przez osoby upoważnione, wskazane poniżej. Kopię protokołu Wykonawca złoży Zamawiającemu wraz z fakturą VAT o której mowa w § 8.

Sporadziła: Marta Pasek-Zarzycka ✓
Sprawdziła: Ewa Kupis

Dolnośląski Szpital Specjalistyczny
im. T. Marciniaka —
Centrum Medycyny Ratunkowej
ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław
e-mail: szpital_marciniaka@pro.onet.pl
www.szpital-marciniak.wroclaw.pl



**DOLNY
ŚLĄSK**



Dolnośląski Szpital Specjalistyczny
im. T. Marciniaka
Centrum Medycyny Ratunkowej

EZ.272.046.2020

b) poprzez zmianę §13 ust. 5:

Było:

5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia.

Jest:

5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia z zastrzeżeniem art. 15r¹ ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz.374).

2. "Specyfikacja usług serwisowych" stanowiącą Załącznik Nr 2 do umowy, poprzez dodanie ppkt. 3 do pkt 3

Było:

3. W ramach usług serwisowych, Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) świadczenia pakietu serwisowego (rozliczanego w godzinach zegarowych według Cennika) do dowolnego wykorzystania przez Zamawiającego. W zakres pakietu wchodzi wizyty serwisanta przez okres trwania umowy od dnia zawarcia niniejszej umowy, przy czym możliwe jest również zdalne świadczenie usług. Pakiet ten może zostać wykorzystany na dowolne prace o charakterze instalacyjnym, konfiguracyjnym, diagnostycznym, analitycznym czy instruktażowym, związane bezpośrednio z programem, bazą danych lub narzędziami z nimi współpracującymi a także wdrażanie nowych rozwiązań poprawiających efektywność pracy w systemie np. zmiana konfiguracji, sposobu działania systemu - wdrożenie trybu tzw. danych nadzorowanych.
- 2) przystąpienia do prac opisanych w pkt. 1 w terminie 5 dni roboczych od zamówienia z terminem reakcji na zgłoszenie 24 godziny. Czas realizacji do 1 miesiąca.

Jest:

3. W ramach usług serwisowych, Wykonawca zobowiązany jest do:

- 1) świadczenia pakietu serwisowego (rozliczanego w godzinach zegarowych według Cennika) do dowolnego wykorzystania przez Zamawiającego. W zakres pakietu wchodzi wizyty serwisanta przez okres trwania umowy od dnia zawarcia niniejszej umowy, przy czym możliwe jest również zdalne świadczenie usług. Pakiet ten może zostać wykorzystany na dowolne prace o charakterze instalacyjnym, konfiguracyjnym, diagnostycznym, analitycznym czy instruktażowym, związane bezpośrednio z programem, bazą danych lub narzędziami z nimi współpracującymi a także wdrażanie nowych rozwiązań poprawiających efektywność pracy w systemie np. zmiana konfiguracji, sposobu działania systemu - wdrożenie trybu tzw. danych nadzorowanych.
- 2) przystąpienia do prac opisanych w pkt. 1 w terminie 5 dni roboczych od zamówienia z terminem reakcji na zgłoszenie 24 godziny. Czas realizacji do 1 miesiąca.
- 3) terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużać i tym samym mogą być niedochowanie co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy.

W załączeniu zmieniony „Wzór umowy” wraz z załącznikami.

Udzielone odpowiedzi stanowią integralną część Specyfikacji Istotnych Warunków zamówienia.

Zastępca Dyrektora
ds. Ekonomiczno-Exploatacyjnych

mgr Tomasz Dymyt

Sporadziła: Marta Pasek-Zarzycka ✓

Sprawdziła: Ewa Kupis

Dolnośląski Szpital Specjalistyczny

im. T. Marciniaka –

Centrum Medycyny Ratunkowej

ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław

e-mail: szpital_marciniaka@pro.onet.pl

www.szpital-marciniak.wroclaw.pl



**DOLNY
ŚLĄSK**

zawarta w dniu r. we Wrocławiu pomiędzy:

Dolnośląskim Szpitalem Specjalistycznym im. T. Marciniaka - Centrum Medycyny Ratunkowej
ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław

zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000040364, NIP 899-22-28-560, REGON 006320384,

który reprezentuje:

1)

2)

- zwanym dalej „Zamawiającym”

a

.....

z/s

który reprezentuje:

1)

2)

- zwanym dalej „Wykonawcą”

§ 1.

Strony umowy

1. Strony niniejszej umowy są Zamawiającym i Wykonawcą w rozumieniu ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 1843 z późn. zm. - zwanej dalej Pzp).
2. Podstawą zawarcia umowy jest decyzja o wyborze najkorzystniejszej oferty w postępowaniu o zamówienie publiczne sygnatura sprawy

§ 2.

Przedmiot umowy

1. Niniejsza umowa dotyczy usługi serwisowej i aktualizacji systemu SIMPLE.ERP, zwaną dalej „przedmiotem umowy”.
2. Szczegółowy zakres przedmiotu umowy, o którym mowa w ust. 1 niniejszej umowy określa załącznik nr 1 „Formularz cenowy”, załącznik nr 2 „Specyfikacja usług serwisowych”.

§ 3.

Obowiązki Wykonawcy związane z realizacją umowy

1. Wykonawca oświadcza, iż posiada kwalifikacje i uprawnienia wymagane do prawidłowego wykonania przedmiotu umowy.
2. Wykonawca zobowiązuje się do wykonania prac będących przedmiotem umowy zgodnie z aktualnym poziomem wiedzy technicznej i z należytą starannością.
3. Wykonawca przy wykonywaniu umowy ponosi odpowiedzialność za kompletne, rzetelne, i terminowe wykonywanie prac wynikających z umowy.
4. Zamawiający dokonuje zgłoszenia błędu lub zapotrzebowania na usługi określone w ust. 3 pkt. 1 załącznika nr 2 do umowy, poprzez narzędzie Help Desk zwanym dalej Serwisem udostępnionym przez Wykonawcę. Wykonawca dokonuje weryfikacji kwalifikacji zgłoszenia zgodnie z załącznikiem nr 2 do niniejszej umowy oraz specyfikuje zakres prac i czas niezbędny do realizacji zamówienia w Serwisie.
5. Specyfikacja Wykonawcy, o której mowa w ust. 4, zatwierdzona przez Zamawiającego w Serwisie, stanowi podstawę zamówienia.
6. W Serwisie możliwe jest śledzenie stanu realizacji zgłoszenia.
7. Realizacja potwierdzonego zamówienia następuje w godzinach pracy Zamawiającego. Dopuszcza się w wyjątkowych sytuacjach, z przyczyn uzasadnionych na piśmie, po uzyskaniu zgody Zamawiającego, możliwość realizacji zamówienia poza ustalonymi godzinami pracy, a także przekraczającym czas realizacji zamówienia wskazany w specyfikacji, o której mowa w ust. 5.
8. Osobami wyznaczonymi ze strony Zamawiającego do kontaktów, zgłaszania zapotrzebowania i przekazywania uwag wynikających z realizacji niniejszej umowy są :
9. Osobami wyznaczonymi ze strony Wykonawcy do kontaktów i przyjmowania zamówień wynikających z realizacji niniejszej umowy są :
10. Zmiana osób wyznaczonych do kontaktu pomiędzy stronami wymaga zachowania formy pisemnego powiadomienia drugiej strony.
11. Po realizacji zgłoszenia sporządzony zostanie protokół zdawczo-odbiorczy z wykonania usługi stanowiący załącznik nr 3 do niniejszej umowy, podpisany przez osoby upoważnione, wskazane poniżej. Kopię protokołu Wykonawca złoży Zamawiającemu wraz z fakturą VAT o której mowa w § 8.

§ 4.

Zobowiązania Wykonawcy

1. Wykonawca wykonuje przedmiot umowy (własnymi siłami/ przy udziale podwykonawcy: - w zakresie.....). Powierzenie wykonania części przedmiotu umowy podwykonawcom wymaga uprzedniej pisemnej, pod rygorem nieważności, zgody Zamawiającego. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za działania podwykonawców, którym powierzył wykonanie przedmiotu umowy.

- Wykonawca wykona przedmiot umowy zgodnie z obowiązującymi przepisami, normami polskimi zharmonizowanymi z normami europejskimi.

§ 5.

Składniki umowy

Integralną częścią niniejszej umowy są:

- Załącznik Nr 1 – Formularz cenowy,
- Załącznik Nr 2 – Specyfikacja usług serwisowych,
- Załącznik Nr 3 – Wzór protokołu zdawczo – odbiorczego,
- Załącznik Nr 4 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych,
- Załącznik Nr 5 - Ankieta dla podmiotu przetwarzającego.

§ 6.

Czas obowiązywania umowy

Czas obowiązywania niniejszej umowy ustala się na okres od dnia r. do dniar. (24 m-ce)

§ 7.

Wartość umowy

- Ogólna wartość umowy wynosi zł (słownie:) zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy. W ramach ww. wynagrodzenia Wykonawca winien uwzględnić wszystkie koszty związane z wykonaniem przedmiotu zamówienia m. in. dojazd, roboczogodziny, opłatę abonamentową.
- Wykonawca gwarantuje stałe i niezmiennie ceny przez cały czas obowiązywania umowy.
- Stołość cen, o której mowa w ust. 3 powyżej, nie dotyczy obniżenia przez Wykonawcę cen wykazanych w załączniku nr 1 do umowy, z przyczyn nie ujętych w umowie, przez cały czas obowiązywania umowy.
- W przypadku zmiany ustawowej stawki VAT, zmiana wynagrodzenia objętego niniejszą umową, wynikająca ze zmiany stawki VAT, następuje z dniem wejścia w życie aktu prawnego zmieniającego tę stawkę.

§ 8.

Regulowanie należności

- Za wykonanie przedmiotu umowy Zamawiający zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie, zgodnie z cennikiem stanowiącym załącznik nr 1 do niniejszej umowy.
- Podstawą rozliczenia opłaty abonamentowej systemu SIMPLE.ERP będzie faktura wystawiona każdorazowo przez Wykonawcę po upływie miesiąca rozliczeniowego na kwotę odpowiadającą cenie za 1 miesiąc, zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy oraz zgodnie z zatwierdzonymi protokołami zdawczo-odbiorczymi za usługi serwisowe.
- W przypadku gdy przedmiot umowy objęty abonamentem wykonywany jest tylko przez część miesiąca kalendarzowego, wynagrodzenie ustala się jako iloczyn 1/30 wynagrodzenia za opłatę abonamentową systemu SIMPLE.ERP, o której mowa w ust. 2 i liczby dni świadczonej usługi. Podstawą rozliczenia usług serwisowych będzie faktura wystawiona każdorazowo przez Wykonawcę po upływie miesiąca rozliczeniowego na kwotę wynikającą z zatwierdzonego miesięcznego zestawienia usług serwisowych stanowiącego załącznik do w/w faktury, zgodnie z załącznikiem nr 1 do umowy.
- Wynagrodzenie, Zamawiający zapłaci Wykonawcy, przelewem w terminie 60 dni, od daty otrzymania faktury VAT w formie papierowej, lub formie ustrukturyzowanym za pośrednictwem platformy elektronicznego fakturowania z konta bankowego Zamawiającego na konto bankowe Wykonawcy nr W przypadku wskazania w treści faktury numeru rachunku bankowego innego niż określony w zdaniu poprzednim, Zamawiający wzywa Wykonawcę do doprowadzenia jej zgodności z Umową i wstrzymuje się z zapłatą do czasu doręczenia faktury zawierającej prawidłowy numer rachunku bankowego – zgodny z Umową. Na wszystkich fakturach dotyczących niniejszego postępowania Wykonawca zobowiązuje się umieścić w widoczny sposób numer niniejszej umowy.
- Zapłata zostanie dokonana na podstawie prawidłowo wystawionej faktury w formie papierowej, zgodnie z postanowieniami ust. 4 powyżej.

§ 9.

Zakazy dotyczące Wykonawcy

- Wykonawca nie może dokonać cesji wierzytelności bez uprzedniej, pod rygorem nieważności, pisemnej zgody Zamawiającego, ani regulować wierzytelności w drodze kompensaty.
- Wykonawca zobowiązuje się do nie zawierania umów poręczeń jak i gwarancji z podmiotami trzecimi dotyczących zobowiązań wynikających z niniejszej umowy, ani wyrażać zgody na przystąpienie do długu.

§ 10.

Osoby odpowiedzialne za realizację umowy po stronie Zamawiającego. Obowiązki Zamawiającego.

- Osoba odpowiedzialna za realizację umowy po stronie Zamawiającego: Kierownik Działu Teleinformatyki tel. 71 306 44 34.
- Osoba odpowiedzialna za nadzór nad realizacją umowy po stronie Zamawiającego: Z-ca Dyrektora ds. Ekonomiczno-Eksploatacyjnych tel. 71 306 44 19.
- Zamawiający na czas realizacji niniejszej Umowy zobowiązuje się do:
 - zapewnienia Wykonawcy dostępu do wszelkich informacji dotyczących konfiguracji serwera, urządzeń sieciowych oraz stosownych haseł,
 - zapewnienia dyspozycyjności odpowiedniego personelu oraz dostęp do pomieszczeń, urządzeń i komputerów z zainstalowanymi aplikacjami i pakietami aplikacji w godzinach pracy Zamawiającego tj. 7.25 – 15.00,

- 3) zapewnienia zdalnego dostępu do infrastruktury Zamawiającego za pomocą SSL VPN w godzinach pracy Zamawiającego tj. 7.25 – 15.00.

§ 11.

Zmiana postanowień umowy

1. Wszelkie zmiany umowy wymagają zachowania formy pisemnego aneksu, podpisanego przez obie strony pod rygorem nieważności, z zastrzeżeniem art. 144 ustawy Pzp.
2. Strony zastrzegają sobie prawo do wprowadzenia zmian w umowie w wypadkach określonych poniżej:
 - 1) zmiana danych Zamawiającego lub Wykonawcy (nazwy, siedziby, nr ewidencyjnego NIP, REGON, formy prawnej itd.);
 - 2) zmiany konta bankowego;
 - 3) zmiana danych zawartych w § 3 ust. 9 i 10,
 - 4) zmiany umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik Nr 4, w zakresie uszczegółowienia przepisów związanych z wprowadzeniem Rozporządzenia o Ochronie Danych Osobowych (RODO).
3. W przypadku zmian stawek podatku VAT, zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę, zmiany zasad i wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne w przypadku, gdy mają one wpływ na koszty wykonania przedmiotu umowy, strony ustalają możliwość wprowadzenia tych zmian na podstawie obowiązujących przepisów prawnych w tym zakresie. Ciężar udowodnienia zmiany wynagrodzenia o wskazane powyżej przypadki spoczywa na Wykonawcy. W sytuacji opisanej w zdaniu pierwszym Wykonawca winien skierować do Zamawiającego pisemny wniosek wraz z uzasadnieniem oraz szczegółowym wyliczeniem wpływu zmiany na ponoszone przez Wykonawcę koszty wykonania przedmiotu umowy.

§ 12.

Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający może odstąpić od umowy, jeżeli:
 - 1) Wykonawca nie dotrzymuje terminów realizacji przedmiotu umowy,
 - 2) Wykonawca wykonuje przedmiot umowy w sposób niezgodny z umową lub normami i warunkami prawem określonymi,
 - 3) w razie zaistnienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia umowy, lub dalsze wykonywanie umowy może zagrozić istotnemu interesowi bezpieczeństwa państwa lub bezpieczeństwu publicznemu - w takim przypadku Wykonawca może żądać od Zamawiającego wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części umowy.
2. W sytuacji, w której Zamawiający dowiedział się o okolicznościach uzasadniających odstąpienie od umowy, wskazanych w ust. 1 powyżej, Zamawiający wezwie Wykonawcę do zaprzestania naruszeń, wyznaczając mu przy tym termin do usunięcia naruszeń.
3. Po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu, o którym mowa w ust. 2, Zamawiający będzie uprawniony do odstąpienia od umowy w terminie 40 dni od dnia, w którym Zamawiający dowiedział się o okolicznościach wskazanych w ust. 1 powyżej, uzasadniających odstąpienie. Oświadczenie o odstąpieniu sporządzone zostanie w formie pisemnej i dostarczone niezwłocznie Wykonawcy.
4. Niezależnie od powyższego Zamawiający ma prawo odstąpić od umowy z jednomiesięcznym terminem wypowiedzenia.

§ 13.

Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci na rzecz Zamawiającego kary umowne:
 - 1) w wysokości 20% wartości brutto umowy, wskazanej w § 7 ust. 1, w przypadku odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - 2) w wysokości 20% wartości brutto umowy, wskazanej w § 7 ust. 1, w przypadku przerwania prac służących realizacji przedmiotu umowy z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy,
 - 3) w wysokości 10% wartości brutto umowy, wskazanej w § 7 ust. 1 umowy, jeżeli Wykonawca naruszy postanowienia § 9 umowy,
 - 4) w wysokości 2% wartości brutto umowy, wskazanej w § 7 ust. 1, za każdy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia w wykonaniu przedmiotu umowy.
2. Zamawiający może uznać za przerwanie wykonywania przez Wykonawcę umowy, jeżeli Wykonawca opóźnia się z wykonaniem usługi dłużej niż 6 dni roboczych od terminów określonych w załączniku nr 2 do niniejszej umowy.
3. Roszczenie o zapłatę kar umownych z tytułu opóźnienia, ustalonych za każdy rozpoczęty dzień opóźnienia, staje się wymagalne:
 - 1) za pierwszy rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia – w tym dniu,
 - 2) za każdy następny rozpoczęty dzień roboczy opóźnienia – odpowiednio w każdym z tych dni.
4. Jeżeli szkoda przewyższa wysokość kary umownej, Zamawiającemu przysługuje prawo do dochodzenia od Wykonawcy odszkodowania przewyższającego wysokość kary umownej.
5. Wykonawca wyraża zgodę na potrącanie kar umownych z przysługującego mu wynagrodzenia z zastrzeżeniem art. 15r¹ ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem Covid-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz.374).
6. Brak szkody nie wyłącza uprawnienia Zamawiającego do naliczenia kary umownej.
7. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za zawinione przez siebie szkody powstałe w związku z realizacją umowy zgodnie z przepisami prawa i umową.

§ 14.

Oświadczenie dotyczące zobowiązania do zachowania w tajemnicy informacji o funkcjonowaniu Dolnośląskiego Szpitala Specjalistycznego im. T. Marciniaka – Centrum Medycyny Ratunkowej

1. Wykonawca oświadcza, że zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy i nie ujawniania osobom trzecim, w czasie trwania umowy oraz po jej rozwiązaniu, wszelkich informacji związanych ze świadczeniem przedmiotu umowy (a w szczególności danych dotyczących pracowników Zamawiającego) na podstawie niniejszej umowy oraz pozyskanych tą drogą informacji o funkcjonowaniu Dolnośląskiego Szpitala Specjalistycznego im. T. Marciniaka – Centrum Medycyny Ratunkowej, stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 z późn. zm.).
2. Jednocześnie Wykonawca oświadcza, że znana jest mu odpowiedzialność karna wynikająca z ww. ustaw.

§ 15.

Kwestie sporne

Spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy strony zobowiązują się rozstrzygać polubownie na drodze negocjacji. W razie braku porozumienia, tj. w sytuacji, gdy w terminie 30 dni od dnia podjęcia negocjacji strony nie osiągnęły porozumienia – spory rozstrzygał będzie sąd właściwy dla miejsca siedziby Zamawiającego.

§ 16.

Inne postanowienia umowy

W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową zastosowanie mają przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych, Kodeksu cywilnego oraz inne powszechnie obowiązujące przepisy prawa mające związek z przedmiotem umowy.

§ 17.

Postanowienia końcowe

Umowa sporządzona została w 3 jednobrzmiących egzemplarzach – 1 egzemplarz dla Wykonawcy, 2 egzemplarze dla Zamawiającego.

Zamawiający

Wykonawca



UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w dniu roku we Wrocławiu pomiędzy:

Dolnośląskim Szpitalem Specjalistycznym im. T. Marciniaka - Centrum Medycyny Ratunkowej
ul. Gen. Augusta Emila Fieldorfa 2, 54-049 Wrocław

zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział
Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego KRS 0000040364, NIP 899-22-28-560, REGON
006320384

który reprezentuje:

1.
2.

- zwanym dalej „Zamawiającym”

a

.....

który reprezentuje:

.....

- zwanym/ą dalej „Wykonawcą”

Zwanymi dalej „Stroną” lub „Stronami”

Zważywszy, że w dniu Strony zawarły umowę
(zwaną dalej: **Umową Główną**), Strony postanawiają zawrzeć niniejszą umowę powierzenia
przetwarzania danych, (zwaną dalej: **Umową**), o następującej treści.

§ 1

1. Zamawiający oświadcza, że jest administratorem danych osobowych w rozumieniu przepisów powszechnie obowiązującego prawa z zakresu ochrony danych osobowych, tj. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE z dnia 27 kwietnia 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 (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1 z późn. zm. – zwanej dalej: **RODO**).
2. Niniejsza Umowa zastępuje wszystkie wcześniejsze regulacje Stron w obszarze ochrony danych osobowych.
3. Wykonawca oświadcza, że będzie przetwarzać dane osobowe wyłącznie na potrzeby realizacji Umowy Głównej, co dotyczy również przekazywania danych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej. Wykonawca może przetwarzać dane osobowe wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy Głównej oraz wykonania pozostałych operacji przetwarzania danych osobowych wskazanych w Umowie, nieobjętych wprost przedmiotem Umowy Głównej.
4. Zapisów ust. 3. powyżej nie stosuje się, jeżeli obowiązek przetwarzania danych osobowych nakładają na Wykonawcę przepisy prawa. W takiej sytuacji Wykonawca informuje Zamawiającego

o tym obowiązku przed rozpoczęciem przetwarzania, chyba że przepisy te zabraniają udzielania takiej informacji z uwagi na ważny interes publiczny.

§ 2

1. Zamawiający powierza Wykonawcy, w trybie art. 28 RODO, dalej wskazane dane osobowe do przetwarzania, na zasadach i w celu określonym w Umowie.
2. Wykonawca zobowiązuje się przetwarzać powierzone dane osobowe zgodnie z Umową, RODO oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
3. Powierzone przez Zamawiającego dane osobowe będą przetwarzane przez Wykonawcę wyłącznie w celu realizacji Umowy Głównej.
4. Wykonawca może przetwarzać dane osobowe następujących kategorii osób:....., które Zamawiający przetwarza jako administrator lub jako podmiot przetwarzający w przypadku posiadania uprawnienia do dalszego powierzenia przetwarzania danych osobowych.
5. Wykonawca może przetwarzać następujące dane osobowe:..... Na danych tych będą wykonywane następujące operacje:.....
6. Zamawiający oświadcza, że charakter danych osobowych powierzanych Umową obejmuje/nie obejmuje szczególne kategorie danych osobowych w rozumieniu art. 9 ust. 1 RODO lub dane dotyczące wyroków skazujących i naruszeń prawa, w rozumieniu art. 10 RODO.

§ 3

1. Zamawiający ma prawo do kontroli sposobu wykonywania niniejszej Umowy przez Wykonawcę odnośnie zobowiązań, o których mowa w niniejszej Umowie, w szczególności do:
 - 1) przeprowadzania bezpośredniej kontroli przetwarzania danych osobowych w siedzibie Wykonawcy i innych miejscach, w których następuje przetwarzanie danych osobowych będące przedmiotem niniejszej Umowy;
 - 2) zlecenia podmiotom zewnętrznym prowadzenia kontroli warunków przetwarzania danych osobowych.
2. Warunkiem przeprowadzenia kontroli jest zawiadomienie Wykonawcy w terminie 7 dni przed planowanym terminem jej przeprowadzenia. Wykonawca upoważniony jest odmówić przedstawicielom Zamawiającego przeprowadzenia czynności kontrolnych, jeżeli pojawią się oni w siedzibie Wykonawcy bez zawiadomienia, lub po zawiadomieniu, które nie uwzględni terminu, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
3. Przedstawiciele Zamawiającego uprawnieni do przeprowadzania czynności kontrolnych zobowiązani są powstrzymać się od działań mogących doprowadzić do naruszenia bezpieczeństwa przetwarzanych danych innych niż będące przedmiotem niniejszej Umowy.
4. Wykonawca udostępnia Zamawiającemu wszelkie informacje niezbędne do wykazania spełnienia nałożonych na niego Umową zobowiązań.
5. Uprawnienia określone w ust. 1-4 powyżej przysługują Zamawiającemu odpowiednio w stosunku do Podmiotów podpowierzenia, o których mowa § 6 ust. 1 Umowy, w przypadku powierzenia przez Wykonawcę przetwarzania danych Podmiotom podpowierzenia.
6. W związku z obowiązkiem określonym w ust. 2 powyżej, Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.

§ 4

1. Wykonawca jest zobowiązany do wdrożenia i posiadania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych przetwarzania danych osobowych, zapewniających odpowiedni stopień bezpieczeństwa przetwarzania danych, zgodnie z obowiązującym prawem, stanem wiedzy technicznej oraz charakterem, zakresem, kontekstem i celem przetwarzania.
2. Wykonawca jest zobowiązany przedstawić zakres wdrożonych środków technicznych i

organizacyjnych przed podpisaniem niniejszej umowy oraz po jej zawarciu na każde żądanie Zamawiającego.

§ 5

Wykonawca zobowiązuje się do prowadzenia rejestru wszystkich kategorii czynności przetwarzania danych osobowych (zwany dalej: „Rejestrem”), dokonywanych w imieniu Zamawiającego, w przypadku obowiązku prowadzenia takiego rejestru wynikającego z art. 30 ust. 5 RODO.

§ 6

1. Zamawiający nie wyraża ogólnej zgody, aby Wykonawca powierzył dalej przetwarzanie danych osobowych (dalej jako: **Podpowierzenie**) i wykonywanie zadań wynikających z Umowy podmiotowi trzeciemu (dalej jako: **Podmiot podpowierzenia**). Wykonawca o każdym zamiarze Podpowierzenia danych osobowych poinformuje Zamawiającego w formie pisemnej. Zamawiający może w ciągu 7 dni od dnia poinformowania go przez Wykonawcę, zgłosić sprzeciw wobec Podpowierzenia. W przypadku zgody Zamawiającego na Podpowierzenie, Wykonawca w umowie Podpowierzenia zobowiązuje Podmiot podpowierzenia przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych do podjęcia środków technicznych i organizacyjnych mających na celu zabezpieczenie powierzonych danych osobowych, stosownie do przepisów, o których mowa w art. 32 RODO. Środki techniczne i organizacyjne podjęte przez Podmiot podpowierzenia powinny zapewniać ten sam lub wyższy stopień bezpieczeństwa co środki wdrożone przez Wykonawcę.
2. Dostęp do powierzonych danych osobowych mogą posiadać tylko osoby, którym Wykonawca nadał upoważnienia, o których mowa w art. 29 RODO.
3. Wykonawca zobowiązuje się dopilnować, aby każda osoba upoważniona zobowiązała się pisemnie do zachowania poufności w czasie trwania zatrudnienia oraz po jego zakończeniu niezależnie od formy zatrudnienia, w zakresie przetwarzania powierzonych osobie upoważnionej danych osobowych.
4. Wykonawca może przetwarzać dane osobowe wyłącznie w celu określonym w Umowie i wyłącznie w okresie trwania Umowy Głównej. Wykonawca oświadcza, że w razie stwierdzenia naruszenia ochrony danych osobowych niezwłocznie poinformuje o tym Zamawiającego, zgodnie z art. 33 RODO.

§ 7

1. Wykonawca odpowiada za szkody majątkowe lub niemajątkowe, jakie powstały wobec Zamawiającego lub osób trzecich w wyniku przetwarzania danych osobowych niezgodnego z Umową lub obowiązkami nałożonymi przez przepisy powszechnie obowiązujące lub RODO bezpośrednio na Wykonawcę oraz w wyniku działania poza zgodnymi z prawem instrukcjami Zamawiającego lub wbrew tym instrukcjom.
2. Zamawiający odpowiada za szkody majątkowe lub niemajątkowe, jakie powstały wobec osób trzecich w wyniku przetwarzania danych naruszającego RODO lub inne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych.
3. Strony są zwolnione z odpowiedzialności wynikającej z ust. 1 i 2 powyżej, jeżeli udowodnią, że zdarzenie, które doprowadziło do powstania szkody, jest przez nie niezawinione. Jeżeli w tym samym przetwarzaniu biorą udział obie Strony i są odpowiedzialne za szkodę spowodowaną przetwarzaniem zgodnie z ust. 1 lub 2 powyżej, ponoszą one odpowiedzialność solidarną. Strona, która zapłaciła odszkodowanie za całą wyrządzoną szkodę, ma prawo żądania od drugiej Strony, która uczestniczyła w tym samym przetwarzaniu, zwrotu części odszkodowania odpowiadającej części szkody, za którą ponosi odpowiedzialność, zgodnie z warunkami określonymi w ust. 1 lub 2 powyżej.
4. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania lub zaniechania Podmiotu podpowierzenia, dotyczące przetwarzania powierzonych danych osobowych, jak za działania lub zaniechania własne, przez co postanowienia dotyczące odpowiedzialności Wykonawcy na warunkach



opisanych powyżej obejmują także odpowiedzialność Wykonawcy za działania lub zaniechania Podmiotów powierzenia.

§ 8

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w tajemnicy zarówno powierzonych danych, jak również informacji dotyczących sposobów ich zabezpieczenia. Obowiązek zachowania poufności trwa bezterminowo.
2. Wykonawca oświadcza, że każda osoba przez niego zaangażowana, mająca dostęp do danych osobowych, uzyskała odrębne pisemne upoważnienie, zobowiązała się do zachowania poufności takich danych oraz będzie je przetwarzała wyłącznie na polecenie Wykonawcy, w granicach realizacji Umowy.
3. Wykonawca oświadcza, że w razie stwierdzenia:
 - 1) wycieku danych osobowych, w tym zagubienia nośnika danych osobowych;
 - 2) utraty danych osobowych;
 - 3) nieautoryzowanej zmiany danych osobowych;
 - 4) innego przypadku mogącego wiązać się z wysokim ryzykiem naruszenia praw lub wolności osób, których dane dotyczą;zawiadomi o takiej okoliczności Zamawiającego niezwłocznie, jednak w każdym przypadku nie później niż w ciągu 24 godzin od daty stwierdzenia, podając przy tym wszystkie okoliczności zdarzenia.
4. Wykonawca niezwłocznie po stwierdzeniu zdarzenia, o którym mowa w ust. 3 powyżej, zobowiązany jest:
 - 1) zabezpieczyć wszelkie dowody na okoliczność zdarzenia;
 - 2) wyeliminować przyczynę naruszenia, o ile jest to jeszcze możliwe;
 - 3) podjąć stosowne środki zaradcze dla ograniczenia skutków wystąpienia naruszenia.
5. W przypadku naruszeń ochrony danych osobowych innych niż te określone w ust. 3 powyżej, Wykonawca zobowiązany jest poinformować o takiej okoliczności Zamawiającego nie później niż w terminie 48 godzin od chwili ich stwierdzenia, podając przy tym wszystkie okoliczności zdarzenia. Postanowienia ust. 4 powyżej stosuje się odpowiednio, niezależnie od powyższych obowiązków informacyjnych.
6. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Zamawiającego o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania przez Wykonawcę danych osobowych określonych w niniejszej umowie, o jakiegokolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania tych danych, skierowanych do Wykonawcy, a także o wszelkich planowanych, o ile są wiadome, lub realizowanych kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania u Wykonawcy tych danych osobowych, w szczególności prowadzonych przez inspektorów upoważnionych przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Niniejszy ustęp dotyczy wyłącznie danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego.

§ 9

1. Wykonawca zobowiązany jest udzielać Zamawiającemu wszelkich informacji dotyczących przetwarzania powierzonych jej przez Zamawiającego danych osobowych i realizować niezbędne działania mające na celu zadośćuczynienie prawom osoby, której dane dotyczą, w szczególności w zakresie określonym w Rozdziale III RODO (np. prawo do bycia zapomnianym). Wykonawca zobowiązany jest stosować odpowiednie środki organizacyjne oraz techniczne pozwalające na realizację ww. praw.
2. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania danych oraz posiadane informacje, Wykonawca zobowiązuje się do pomocy Zamawiającemu w zakresie wywiązywania się z obowiązków wymienionych w art. 32-36 RODO, tj. w szczególności dotyczących wdrażania odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, zgłaszania naruszenia ochrony danych osobowych organowi nadzorcemu oraz osobie, której dane dotyczą, co oznacza udzielenie Zamawiającemu na każde jego żądanie i we wskazanym przez niego terminie, wszelkich wyjaśnień i innych form



wsparcia, w tym informacji o stanie faktycznym, które pomogą Zamawiającemu w spełnieniu jego obowiązków wynikających z RODO.

§ 10

1. Strony zgodnie oświadczają, że niniejsza umowa obowiązuje na czas trwania Umowy Głównej.
2. Umowa ulega rozwiązaniu bez odrębnego wypowiedzenia z chwilą wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy Głównej.
3. Z chwilą rozwiązania Umowy Głównej Wykonawca nie ma prawa do dalszego przetwarzania powierzonych danych i jest zobowiązany do usunięcia danych oraz usunięcia wszelkich istniejących kopii danych osobowych lub zwrotu danych chyba, że Zamawiający postanowi inaczej lub prawo Unii Europejskiej lub prawo polskie nakazują dalsze przechowywanie danych.
4. Wykonawca usunie posiadane dane osobowe najpóźniej w dniu zakończenia Umowy Głównej, chyba że Zamawiający poleci mu zrobić to wcześniej.
5. Po usunięciu danych Wykonawca w terminie 7 dni złoży Zamawiającemu pisemne oświadczenie o wykonaniu obowiązku wskazanego w ust. 3-4 powyżej.

§ 11

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 (dalej jako: „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 realizacja Umowy Głównej chyba, że konieczność ujawnienia posiadanych informacji wynika z obowiązujących przepisów prawa lub Umowy Głównej.

§ 12

1. Zmiana Umowy może nastąpić tylko w formie pisemnego aneksu podpisanego przez obie Strony pod rygorem nieważności.
2. W sprawach nieuregulowanych Umową mają zastosowania odpowiednie przepisy Kodeksu cywilnego, RODO, a także przepisy innych ustaw regulujących ochronę danych osobowych.
3. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.
4. Umowa wchodzi w życie z dniem zawarcia.

ZAMAWIAJĄCY

WYKONAWCA

Specyfikacja usług serwisowych

1. W ramach usług serwisowych Zamawiającemu przysługuje prawo do:
 - 1) kontaktów telefonicznych, faksowych, emailowych lub osobistych z pracownikami działu serwisu Wykonawcy,
 - 2) korzystania z konsultacji typu help-desk (pomoc i konsultacje telefoniczne) w zakresie programu będących w posiadaniu Zamawiającego,
 - 3) zlecenia Wykonawcy wykonania zmian definiowalnych elementów programu, dostosowujących działanie aplikacji do indywidualnych potrzeb Zamawiającego,
2. W ramach usług abonamentowych Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1) analizy zmian ustawodawczych dotyczących systemu finansowego, kadr, płac, obrotu magazynowego obowiązującego na terenie RP i ciągłego utrzymywania aplikacji w stanie gwarantującym jej zgodność z obowiązującymi przepisami i wymaganiami nawet jeśli zachodzi konieczność rozbudowy systemu o moduły, które nie znajdują się w posiadaniu Zamawiającego,
 - 2) prowadzenia rejestru zgłaszanych przez Zamawiającego usterek oraz sugestii dotyczących poprawy i ewentualnej rozbudowy funkcji aplikacji,
 - 3) okresowego dostarczania i wdrażania uaktualnień oraz wyższej wersji programu. Update/Upgrade programu będzie dostarczany przez Wykonawcę w miarę dokonywania przez producenta uaktualnień aplikacji oraz instalowany u Zamawiającego nie później niż 21 dni od dnia opublikowania uaktualnienia na stronie producenta. Wykonawca będzie w miarę możliwości uwzględniał przy pracach nad programem wszelkie uwagi zgłoszone przez Zamawiającego,
 - 4) usuwania błędów oprogramowania w terminie 24 godzin od momentu zgłoszenia.
3. W ramach usług serwisowych, Wykonawca zobowiązany jest do:
 - 1) świadczenia pakietu serwisowego (rozliczanego w godzinach zegarowych według Cennika) do dowolnego wykorzystania przez Zamawiającego. W zakres pakietu wchodzi wizyty serwisanta przez okres trwania umowy od dnia zawarcia niniejszej umowy, przy czym możliwe jest również zdalne świadczenie usług. Pakiet ten może zostać wykorzystany na dowolne prace o charakterze instalacyjnym, konfiguracyjnym, diagnostycznym, analitycznym czy instruktażowym, związane bezpośrednio z programem, bazą danych lub narzędziami z nimi współpracującymi a także wdrażanie nowych rozwiązań poprawiających efektywność pracy w systemie np. zmiana konfiguracji, sposobu działania systemu - wdrożenie trybu tzw. danych nadzorowanych.
 - 2) przystąpienia do prac opisanych w pkt. 1 w terminie 5 dni roboczych od zamówienia z terminem reakcji na zgłoszenie 24 godziny. Czas realizacji do 1 miesiąca.
 - 3) terminy realizacji usług zdalnych będą obowiązywały wówczas kiedy Zamawiający udostępni połączenie zdalne. W przypadku braku takiego dostępu terminy realizacji usług mogą się przedłużyć i tym samym mogą być niedochowanie co nie będzie miało odzwierciedlenia w konsekwencjach dochowania terminów realizacji określonych dla Wykonawcy.

Protokół zdawczo – odbiorczy (częściowy / końcowy *)

Data spotkania:	Miejscowość:
Zleceniobiorca: Zleceniodawca Dotyczy prowadzenia przez Zleceniobiorcę usług w zakresie: według umowy	
Strony potwierdzają, że w ramach godzin wykonanych usług, przepracowanych na rzecz Zleceniodawcy , zostały wykonane następujące prace:	
ilość godzin serwisowych:	
Uwagi: Ustalenia: Strony zgodnie stwierdzają, że cel umowy został osiągnięty. <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%; text-align: center;"> _____ Zleceniodawca </div> <div style="width: 45%; text-align: center;"> _____ Zleceniobiorca (wdrożeniowiec) </div> </div>	

Najmniejszą jednostką rozliczeniową czasu pracy konsultanta jest jedna godzina.
 Niniejszy protokół jest podstawą do wystawienia faktury zgodnie z obowiązującym cennikiem.

Ankieta dla Podmiotu przetwarzającego

Lp.	Pytanie	Odpowiedź
1	Czy osoby wykonujące operacje na danych osobowych otrzymały upoważnienia do przetwarzania danych? Czy wskazane osoby zobowiązały się do zachowania poufności?	
2	Czy podmiot przetwarzający prowadzi rejestr kategorii czynności przetwarzania?	
3	Czy podmiot przetwarzający posiada opracowaną i zatwierdzoną dokumentację ochrony danych osobowych?	
4	Jakie środki techniczne i organizacyjne podmiot stosuje aby zapewnić poufność danych osobowych?	
5	Jakie środki techniczne i organizacyjne podmiot stosuje aby zapewnić dostępność danych osobowych?	
6	Jakie środki techniczne i organizacyjne podmiot stosuje aby zapewnić odtworzenie systemu po awarii?	
7	Czy organizacja gwarantuje realizację praw osób, których dane dotyczą i posiada wdrożone procedury ich realizacji?	
8	Czy podmiot przetwarzający korzysta przesyła dane do państwa trzeciego?	
9	Czy podmiot przetwarzający prowadzi analizę ryzyka dla ochrony danych osobowych?	

✓

