

UMOWA Nr WOMP.ZP.2400.47.2026

na wdrożenie i uruchomienie systemu kolejkowego, świadczenie usług gwarancyjnych, serwisowych, utrzymaniowych oraz nadzoru autorskiego

zawarta z dniem złożenia ostatniego podpisu w formie pisemnej albo elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym, pomiędzy:

Wojewódzkim Ośrodkiem Medycyny Pracy w Olsztynie 10-449 Olsztyn, al. Marszałka Józefa Piłsudskiego 71A, wpisany do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Olsztynie, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000000494, NIP 739-29-60-0045, REGON 510533055

reprezentowanym przez:

p. o. Dyrektora Małgorzatę Drężek – Skrzyszewską

zwanym dalej „**Zamawiającym**”,

a

..... z

siedzibą w, ul.,

....., wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego

przez Sąd Rejonowy w, ... Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

pod nr KRS, NIP, REGON

.....

reprezentowaną przez:

1)

2)

zwaną dalej „**Wykonawcą**”.

Zamawiający i Wykonawca zwani są dalej łącznie „Stronami”, a każdy z osobna „Stroną”.

§ 1.

Przedmiot Umowy

1. Zamawiający zleca, a Wykonawca zobowiązuje się do wykonania zamówienia pod nazwą: „Wdrożenie i uruchomienie systemu kolejkowego wraz z urządzeniami, świadczenie usług gwarancyjnych, serwisowych, utrzymaniowych oraz nadzoru autorskiego”, zgodnie z Umową, Opisem Przedmiotu Zamówienia oraz ofertą Wykonawcy.
2. Przedmiot Umowy obejmuje w szczególności:
 - 1) dostawę, montaż, konfigurację, wdrożenie i uruchomienie Systemu Kolejkowego wraz z Urządzeniami;
 - 2) przeprowadzenie testów i odbiorów;
 - 3) przekazanie dokumentacji, instrukcji i danych dostępowych w zakresie uzgodnionym przez Strony;
 - 4) przeprowadzenie szkolenia personelu Zamawiającego;
 - 5) udzielenie Licencji;
 - 6) świadczenie usług gwarancyjnych, serwisowych, utrzymaniowych i nadzoru autorskiego.
3. Szczegółowy zakres funkcjonalny, techniczny, sprzętowy, bezpieczeństwa, serwisowy i gwarancyjny określa **Załącznik nr 2** – Opis Przedmiotu Zamówienia.
4. Miejscem realizacji Przedmiotu Umowy jest **Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Olsztynie al. Marszałka Józefa Piłsudskiego 71A, 10 449 Olsztyn** zwany dalej „Lokalizacją”.
 - 1) Umowa;
 - 2) Umowa powierzenia w zakresie ochrony danych osobowych;
 - 3) OPZ;
 - 4) oferta Wykonawcy;
 - 5) pozostałe załączniki, chyba że z ich treści wynika wyższy standard ochrony Zamawiającego lub bezpieczeństwa danych.
5. Wykonawca nie może powoływać się na treść oferty w celu ograniczenia obowiązków wynikających z Umowy albo OPZ, chyba że Zamawiający wyraził na to uprzednią zgodę w formie wymaganej dla zmiany Umowy.

6. Osobami odpowiedzialnymi za bieżącą realizację Umowy są:
- 1) ze strony Zamawiającego:, tel., e-mail:
 - 2) ze strony Wykonawcy:, tel., e-mail:
7. Zmiana osób, o których mowa w ust. 6, nie stanowi zmiany Umowy i wymaga zawiadomienia drugiej Strony w formie dokumentowej, w szczególności pocztą elektroniczną.

§ 2.

Definicje

1. Ilekroć w Umowie użyto poniższych pojęć, należy przez nie rozumieć:
- 1) „Awaria” albo „Kategoria A” – całkowite niedziałanie Systemu lub istotnej części Systemu uniemożliwiające obsługę pacjentów albo prawidłową realizację podstawowych funkcji określonych w OPZ;
 - 2) „Błąd” albo „Kategoria B” – istotne pogorszenie działania Systemu, jego wydajności lub funkcjonalności, które utrudnia korzystanie z Systemu zgodnie z OPZ, ale nie powoduje całkowitego niedziałania Systemu;
 - 3) „Czas Naprawy” – czas liczony od przyjęcia Zgłoszenia do trwałego usunięcia Awarii, Błędu albo Usterki, a w przypadkach uzasadnionych technicznie – do zastosowania Obejścia zaakceptowanego przez Zamawiającego, z obowiązkiem późniejszego trwałego usunięcia przyczyny;
 - 4) „Czas Reakcji” – czas liczony od otrzymania Zgłoszenia do rozpoczęcia przez Wykonawcę czynności diagnostycznych i potwierdzenia przyjęcia Zgłoszenia;
 - 5) „Dane Zamawiającego” – wszelkie dane wprowadzone, zapisane, przetwarzane, wygenerowane albo utrwalone w Systemie lub w związku z jego używaniem, w tym numery kolejkowe, dane konfiguracyjne, techniczne i operacyjne, dane użytkowników Systemu oraz dane osobowe pacjentów przetwarzane w systemie, w szczególności ID pacjenta, imię i nazwisko, numer PESEL, data urodzenia oraz znaczenie priorytetu usługi.
 - 6) „Dokumentacja” – instrukcje obsługi, dokumentacja licencyjna, dokumentacja administratora, dokumentacja techniczna w zakresie niezbędnym do korzystania, utrzymania, odtworzenia, konfiguracji i migracji Systemu przez Zamawiającego, bez ujawniania kodu źródłowego, o ile Umowa nie stanowi inaczej;
 - 7) „Dzień Roboczy” – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych;
 - 8) „Licencja” – uprawnienie Zamawiającego do korzystania z Oprogramowania w zakresie określonym Umową;
 - 9) „Obejście” – tymczasowy sposób przywrócenia działania Systemu lub jego funkcjonalności, który umożliwia Zamawiającemu korzystanie z Systemu do czasu trwałego usunięcia przyczyny Awarii, Błędu albo Usterki;
 - 10) „Oprogramowanie” – program lub programy komputerowe składające się na System, wraz z aktualizacjami i poprawkami dostarczonymi Zamawiającemu;
 - 11) „OPZ” – Opis Przedmiotu Zamówienia stanowiący **Załącznik nr 2** do Umowy;
 - 12) „Podwykonawca” – podmiot, przy pomocy którego Wykonawca wykonuje Umowę lub któremu Wykonawca powierza wykonanie części Umowy;
 - 13) „System” albo „System Kolejkowy” – całość rozwiązania objętego Umową, obejmująca Oprogramowanie, Urządzenia, konfigurację, Dokumentację oraz usługi niezbędne do prawidłowego działania systemu kolejkowego, w tym licencyjne;
 - 14) „Urządzenia” – sprzęt, elementy techniczne, monitory, terminale, bileterki, wyświetlacze, okablowanie lub inne elementy rzeczowe dostarczane przez Wykonawcę w ramach Umowy;
 - 15) „Usterka” albo „Kategoria C” – nieprawidłowość w działaniu pojedynczych funkcji Systemu, niemająca cech Awarii ani Błędu;
 - 16) „Zgłoszenie” – zgłoszenie Awarii, Błędu, Usterki lub potrzeby serwisowej dokonane przez Zamawiającego zgodnie z Umową i Załącznikiem nr 6.
 - 17) Dane Osobowe – dane osobowe w rozumieniu art. 4 pkt 1 RODO, przetwarzane w Systemie Kolejkowym lub w związku z wykonaniem Umowy.
 - 18) RODO – Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (Dz.U.UE.L.2016.119.1 z dnia 2016.05.04).
 - 19) Umowa Powierzenia – umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych zawartą pomiędzy Zamawiającym jako administratorem danych a Wykonawcą jako podmiotem przetwarzającym, stanowiącą **załącznik nr 5** do Umowy.

§ 3.

Oświadczenia Wykonawcy

1. Wykonawca oświadcza, że posiada wiedzę, doświadczenie, potencjał techniczny, organizacyjny i kadrowy oraz wszelkie prawa, zgody i uprawnienia niezbędne do należytego wykonania Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia do udzielenia Zamawiającemu Licencji w zakresie określonym Umową oraz że korzystanie przez Zamawiającego z Systemu zgodnie z Umową nie będzie naruszać praw osób trzecich.
3. Jeżeli System zawiera komponenty osób trzecich, komponenty open source lub elementy dostawców zewnętrznych, Wykonawca zapewnia, że ich użycie jest zgodne z prawem i nie ogranicza uprawnień Zamawiającego określonych Umową. Wykonawca przekaże Zamawiającemu wykaz takich komponentów, jeżeli jest to wymagane licencjami tych komponentów albo konieczne dla bezpieczeństwa i utrzymania Systemu.
4. Wykonawca zobowiązuje się wykonać Umowę z należytą starannością wymaganą od profesjonalisty, zgodnie z Umową, OPZ, ofertą, aktualną wiedzą techniczną, zasadami bezpieczeństwa informacji oraz obowiązującymi przepisami prawa.
5. Wykonawca zapewnia, że System w dniu odbioru będzie wolny od wad prawnych, będzie zgodny z Umową i OPZ oraz będzie nadawał się do celu, dla którego został zamówiony.
6. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za działania i zaniechania osób, przy pomocy których wykonuje Umowę albo którym powierza wykonanie Umowy, jak za własne działania i zaniechania.
7. Wykonawca zobowiązuje się nie wprowadzać do Systemu funkcji umożliwiających nieuprawnione zdalne wyłączenie, ograniczenie, usunięcie danych, zmianę konfiguracji lub dostęp do Systemu z pominięciem zasad określonych w Umowie.
8. W przypadku zgłoszenia wobec Zamawiającego roszczeń osób trzecich związanych z naruszeniem praw własności intelektualnej przez System lub korzystanie z Systemu zgodnie z Umową, Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie podjąć działania w celu ochrony Zamawiającego, pokryć uzasadnione koszty obrony oraz naprawić szkodę poniesioną przez Zamawiającego, z zastrzeżeniem bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 4.

Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązuje się do współdziałania z Wykonawcą w zakresie niezbędnym do należytego wykonania Umowy, w szczególności do:
 - 1) udostępnienia Wykonawcy, w uzgodnionych terminach, pomieszczeń, infrastruktury technicznej i dostępu do mediów niezbędnych do realizacji prac;
 - 2) wyznaczenia osób uprawnionych do kontaktu z Wykonawcą;
 - 3) udziału w odbiorach i testach w terminach uzgodnionych przez Strony;
 - 4) zapłaty wynagrodzenia na zasadach określonych w Umowie;
 - 5) zapewnienia dostępu do Systemu dla celów serwisowych w zakresie i na zasadach określonych w Umowie oraz **Załączniku nr 7.**
2. Dostęp zdalny Wykonawcy do Systemu może być zapewniony wyłącznie w sposób bezpieczny, kontrolowany, rejestrowany i ograniczony do zakresu niezbędnego do wykonania Umowy.
3. Zamawiający nie jest zobowiązany do zapewnienia Wykonawcy stałego, nieograniczonego ani nienadzorowanego dostępu do Systemu, infrastruktury lub Danych Zamawiającego.
4. Brak dostępu wynikający z naruszenia przez Wykonawcę zasad bezpieczeństwa, poufności, RODO lub zasad zdalnego dostępu nie może być traktowany jako zwłoka Zamawiającego ani jako podstawa do wydłużenia terminów po stronie Wykonawcy.
5. Zamawiający nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia Wykonawcy wynikające z okoliczności leżących po stronie Wykonawcy, Podwykonawców, dostawców Wykonawcy albo z nieprawidłowego przygotowania Wykonawcy do realizacji Umowy.

§ 5.

Audyty bezpieczeństwa

1. Zamawiający ma prawo przeprowadzać audyty bezpieczeństwa Systemu, infrastruktury oraz procedur związanych z realizacją Umowy.
2. Audyty mogą obejmować:
 - a) testy penetracyjne,
 - b) analizę podatności,
 - c) weryfikację zgodności z RODO,
 - d) kontrolę logów,
 - e) weryfikację uprawnień dostępowych.
3. Wykonawca zobowiązuje się współpracować przy audycie i usuwać stwierdzone nieprawidłowości w terminach uzgodnionych z Zamawiającym.
4. Audyty nie mogą powodować nieuzasadnionego zakłócenia działania Systemu.

§6.

Obowiązki Wykonawcy

1. Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - 1) dostarczenia, montażu, konfiguracji, wdrożenia i uruchomienia Systemu zgodnie z Umową, OPZ i ofertą;
 - 2) przeprowadzenia testów funkcjonalnych, technicznych, konfiguracyjnych i bezpieczeństwa w zakresie określonym w OPZ;
 - 3) przekazania Zamawiającemu Dokumentacji, instrukcji, wykazu Urządzeń, wykazu Licencji oraz informacji niezbędnych do legalnego i bezpiecznego korzystania z Systemu;
 - 4) przeszkolenia personelu Zamawiającego w zakresie określonym w OPZ;
 - 5) świadczenia usług gwarancyjnych, serwisowych, utrzymaniowych i nadzoru autorskiego zgodnie z Umową;
 - 6) niezwłocznego informowania Zamawiającego o okolicznościach mogących mieć wpływ na termin, zakres, bezpieczeństwo lub prawidłowość wykonania Umowy;
 - 7) utrzymywania poufności informacji i ochrony Danych Zamawiającego;
 - 8) stosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo Systemu i Danych Zamawiającego;
 - 9) zapewnienia, aby osoby wykonujące Umowę po stronie Wykonawcy posiadały kwalifikacje odpowiednie do powierzonych im zadań oraz były zobowiązane do poufności.
 - 10) przetwarzania danych osobowych wyłącznie na zasadach określonych w Umowie Powierzenia, która stanowi załącznik nr 5 do umowy.
2. Wykonawca może proponować zmiany techniczne lub organizacyjne służące optymalizacji działania Systemu, pod warunkiem, że nie wpływają one negatywnie na funkcjonalność, bezpieczeństwo, wydajność, kompatybilność, koszty Zamawiającego ani termin realizacji Umowy. Wprowadzenie takich zmian wymaga akceptacji Zamawiającego co najmniej w formie dokumentowej, a jeżeli stanowi zmianę Umowy – w formie wymaganej dla zmiany Umowy.
3. Wykonawca nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego zastąpić elementów Systemu innymi elementami, jeżeli mogłoby to wpłynąć na funkcjonalność, bezpieczeństwo, parametry techniczne, gwarancję, koszty utrzymania albo zgodność z OPZ.
4. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu ciągłość korzystania z Systemu w zakresie wynikającym z Umowy, z uwzględnieniem uzgodnionych okien serwisowych i sytuacji awaryjnych.
5. Wykonawca nie jest uprawniony do jednostronnego wyłączenia, zawieszenia, ograniczenia funkcjonalności Systemu ani dostępu Zamawiającego do Systemu lub Danych Zamawiającego, z wyjątkiem przypadku bezpośredniego i realnego zagrożenia bezpieczeństwa Systemu lub danych. W takim przypadku Wykonawca niezwłocznie informuje Zamawiającego o przyczynach, zakresie, czasie trwania i skutkach zastosowanych działań oraz podejmuje działania minimalizujące skutki dla Zamawiającego.

§ 7.

Termin realizacji

1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać i zgłosić do odbioru Przedmiot Umowy w terminie dni od dnia zawarcia Umowy.

2. Wykonawca może żądać zmiany terminu wyłącznie w zakresie, w jakim opóźnienie wynika z przyczyn niezależnych od Wykonawcy, których nie można było przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności i którym Wykonawca nie mógł zapobiec. Wykonawca ma obowiązek niezwłocznie zawiadomić Zamawiającego o takich okolicznościach i wykazać związek przyczynowy i wpływ na termin.
3. Zamówienie urządzeń lub komponentów niestandardowych może uzasadniać zmianę terminu wyłącznie wtedy, gdy Wykonawca wykaze, że opóźnienie nie wynika z jego zaniechania, nienależytego planowania, braku zamówienia komponentów we właściwym czasie albo okoliczności leżących po stronie jego dostawców, za które Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność wobec Zamawiającego.
4. Zmiana terminu realizacji wymaga zawarcia pisemnego pod rygorem nieważności aneksu do Umowy przez obie strony.

§ 8.

Odbiór Przedmiotu Umowy

1. Wykonawca zgłasza Zamawiającemu gotowość do odbioru w formie dokumentowej, w szczególności pocztą elektroniczną, po wykonaniu wszystkich czynności wymaganych Umową i OPZ.
2. Warunkiem przystąpienia do odbioru końcowego jest przekazanie Zamawiającemu co najmniej:
 - 1) Dokumentacji;
 - 2) instrukcji dla użytkowników i administratorów;
 - 3) wykazu Urządzeń i Licencji;
 - 4) informacji niezbędnych do korzystania i administrowania Systemem w zakresie uzgodnionym przez Strony;
 - 5) potwierdzenia przeprowadzenia szkolenia;
 - 6) wyników testów;
 - 7) dokumentów gwarancyjnych, jeżeli występują.
3. Z czynności odbioru Strony sporządzają protokół odbioru podpisany przez upoważnionych przedstawicieli Stron.
4. Zamawiający może odmówić odbioru, jeżeli System lub jego część posiada wady uniemożliwiające albo istotnie utrudniające korzystanie z Systemu zgodnie z Umową, OPZ, ofertą lub przeznaczeniem.
5. W przypadku stwierdzenia wad nieistotnych, które nie uniemożliwiają i nie utrudniają istotnie korzystania z Systemu, Zamawiający może dokonać odbioru z zastrzeżeniami. Protokół odbioru z zastrzeżeniami określa wady oraz termin ich usunięcia.
6. Usunięcie wad wskazanych w protokole odbioru z zastrzeżeniami następuje na koszt Wykonawcy i wymaga potwierdzenia przez Zamawiającego.
7. Strony wyłączają dorozumiany odbiór w zakresie dopuszczalnym przez prawo.

§ 9.

Licencja i prawa własności intelektualnej

1. Licencja jest udzielona Zamawiającemu najpóźniej z dniem podpisania protokołu odbioru bez zastrzeżeń, chyba że wcześniejsze korzystanie z Oprogramowania jest niezbędne do konfiguracji, testów, szkolenia lub odbioru.
2. Wykonawca udziela Zamawiającemu niewyłącznej, nieprzenoszalnej, niepodlegającej sublicencjonowaniu Licencji na korzystanie z Oprogramowania w zakresie niezbędnym do korzystania z Systemu zgodnie z Umową i OPZ.
3. Licencja zostaje udzielona na czas nieokreślony, bez ograniczeń terytorialnych w zakresie niezbędnym do korzystania z Systemu w Lokalizacji oraz przez osoby działające na rzecz Zamawiającego, w szczególności pracowników, współpracowników i osoby upoważnione przez Zamawiającego.
4. Licencja obejmuje następujące pola eksploatacji w zakresie koniecznym do korzystania z Systemu zgodnie z Umową:
 - 1) instalowanie, uruchamianie, wyświetlanie, stosowanie, przechowywanie i korzystanie z Oprogramowania;
 - 2) korzystanie z Oprogramowania w ramach infrastruktury Zamawiającego;
 - 3) korzystanie z konfiguracji i Dokumentacji;
 - 4) sporządzanie kopii zapasowych, technicznych i bezpieczeństwa;
 - 5) odtwarzanie Oprogramowania z kopii zapasowych;
 - 6) korzystanie z aktualizacji, poprawek i nowych wersji dostarczonych w ramach Umowy.
5. Zamawiający może korzystać z Systemu na potrzeby własne oraz na potrzeby obsługi pacjentów i innych osób korzystających z usług Zamawiającego, bez konieczności uzyskiwania odrębnej zgody Wykonawcy.

6. Zamawiający nie jest uprawniony do dekompilacji, inżynierii wstecznej, modyfikacji kodu źródłowego, rozpowszechniania, wynajmowania, dzierżawienia ani sublicencjonowania Oprogramowania, z wyjątkiem przypadków dopuszczonych bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa lub wyraźnie przewidzianych Umową.
7. Za naruszenie Licencji nie uważa się wykonywania przez Zamawiającego kopii zapasowych, kopii bezpieczeństwa, kopii technicznych oraz czynności niezbędnych do zapewnienia ciągłości działania, odtworzenia lub migracji Danych Zamawiającego.
8. Wszelkie aktualizacje, poprawki i modyfikacje Oprogramowania dostarczone Zamawiającemu w ramach Umowy są objęte Licencją w zakresie nie mniejszym niż określony w niniejszym paragrafie.
9. Wykonawca może wprowadzać aktualizacje i poprawki Systemu, o ile nie powodują one ograniczenia funkcjonalności, obniżenia poziomu bezpieczeństwa, pogorszenia wydajności, utraty kompatybilności z infrastrukturą Zamawiającego ani powstania dodatkowych kosztów po stronie Zamawiającego. Zmiany istotne funkcjonalnie wymagają uprzedniej akceptacji Zamawiającego.
10. Po zapłacie wynagrodzenia należnego za wdrożenie Wykonawca nie jest uprawniony do wypowiedzenia Licencji, zawieszenia Licencji ani ograniczenia funkcjonalności Systemu z powodu sporu co do innych świadczeń, opłat serwisowych lub roszczeń ubocznych.
11. Ze względu na cel Umowy- funkcjonowanie Systemu Kolejkowego- strony ustalają, że umowa licencyjna nie może zostać wypowiedziana. Jeśli to postanowienie umowne zostanie uznane za nieważne lub nieskuteczne to strony ustalają, że umowa licencyjna nie może być wypowiedziana przed upływem 10 lat od bezusterkowego odebrania przez Zamawiającego Systemu Kolejkowego, a w razie jej wypowiedzenia okres wypowiedzenia wynosi 2 lata ze skutkiem na koniec roku kalendarzowego, w którym oświadczenie o wypowiedzeniu odebrał Zamawiający. W razie wypowiedzenia umowy wbrew zapisom niniejszego ustępu i uznania wypowiedzenia za ważne i skuteczne Wykonawca zapłaci karę umowną w wysokości 50% wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1. Dopuszczalne jest żądanie odszkodowania przenoszącego wysokość zastrzeżonej kary.
12. W przypadku przeniesienia przez Wykonawcę praw do Oprogramowania lub przedsiębiorstwa na osobę trzecią, Wykonawca zapewni, aby Zamawiający zachował prawo do korzystania z Systemu w zakresie określonym Umową.
13. Jeżeli korzystanie z Systemu zgodnie z Umową zostanie zakłócone z powodu roszczeń osób trzecich, Wykonawca na własny koszt zapewni Zamawiającemu możliwość dalszego legalnego korzystania z Systemu, dostarczy rozwiązanie zastępcze równoważne funkcjonalnie albo usunie naruszenie w inny sposób zaakceptowany przez Zamawiającego, bez dodatkowych kosztów dla Zamawiającego, w szczególności kosztów obsługi prawnej roszczeń osób trzecich.

§ 10.

Dane Zamawiającego, cyberbezpieczeństwo i zdalny dostęp

1. Dane Zamawiającego stanowią własność albo zasób informacyjny Zamawiającego. Wykonawca nie nabywa żadnych praw do Danych Zamawiającego, z wyjątkiem prawa do ich przetwarzania w zakresie niezbędnym do wykonania Umowy.
2. Wykonawca nie może wykorzystywać Danych Zamawiającego do celów innych niż wykonanie Umowy, w szczególności do celów własnych, analitycznych, szkoleniowych, marketingowych lub rozwoju produktów, bez uprzedniej wyraźnej, pisemnej zgody Zamawiającego.
3. Na każde żądanie Zamawiającego oraz po zakończeniu Umowy Wykonawca zobowiązuje się wydać Zamawiającemu Dane Zamawiającego w formie umożliwiającej ich odczyt i migrację, o ile Wykonawca posiada do nich dostęp albo je przetwarza w związku z Umową.
4. Wykonawca zobowiązuje się stosować środki techniczne i organizacyjne adekwatne do ryzyka, w szczególności kontrolę dostępu, uwierzytelnianie, rejestrowanie czynności serwisowych, ochronę przed nieuprawnionym dostępem oraz poufność danych.
5. Zdalny dostęp do Systemu może być realizowany wyłącznie przez osoby imiennie wskazane przez Wykonawcę i zaakceptowane przez Zamawiającego albo zgłoszone Zamawiającemu zgodnie z **Załącznikiem nr 7**.
6. Wykonawca zapewni, że osoby posiadające dostęp do Systemu podpiszą zobowiązanie do zachowania poufności przed uzyskaniem dostępu.
7. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie informować Zamawiającego o zmianach osób uprawnionych do zdalnego dostępu oraz o cofnięciu uprawnień osobom, które utraciły podstawę dostępu.

8. Wykonawca zobowiązuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 24 godzin od powzięcia informacji, zgłosić Zamawiającemu każde naruszenie bezpieczeństwa Systemu, naruszenie ochrony danych osobowych, podejrzenie takiego naruszenia albo zdarzenie mogące mieć wpływ na bezpieczeństwo Danych Zamawiającego.
9. Strony potwierdzają, że system Kolejkowy nie będzie integrowany z systemem medycznym Zamawiającego i nie będzie pobierał danych z systemu medycznego Zamawiającego ani przekazywał danych do tego systemu, chyba że Strony dokonają zmiany Umowy w formie wymaganej dla jej zmiany. System Kolejkowy będzie umożliwiał jednak przypisanie do numeru kolejkowego danych identyfikujących pacjenta, w szczególności ID pacjenta, imienia i nazwiska, numeru PESEL, daty urodzenia oraz oznaczenia priorytetu obsługi, w tym w szczególności: osoba niepełnosprawna, kobieta ciężarna, kombatan lub inne oznaczenie wskazane przez Zamawiającego.
10. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że dane, o których mowa w ust. 9, mogą obejmować dane osobowe oraz szczególne kategorie danych osobowych w rozumieniu RODO, w szczególności dane mogące ujawniać informacje o stanie zdrowia lub szczególnej sytuacji pacjenta.
11. Wykonawca zobowiązuje się monitorować podatności bezpieczeństwa dotyczące Systemu i jego komponentów.
12. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić mechanizmy wykonywania kopii bezpieczeństwa danych i konfiguracji Systemu.
13. Kopie bezpieczeństwa wykonywane będą:
 - a) minimum raz na 24 godziny,
 - b) w sposób automatyczny,
 - c) z zachowaniem retencji minimum 30 dni.
14. Kopie bezpieczeństwa muszą być przechowywane:
 - a) w postaci szyfrowanej,
 - b) w lokalizacji odseparowanej od środowiska produkcyjnego.
15. Wykonawca zobowiązuje się przeprowadzać test odtworzeniowy nie rzadziej niż raz na 6 miesięcy.
16. Maksymalny czas odtworzenia Systemu po Awarii Krytycznej (RTO) wynosi 8 godzin.
17. Maksymalna utrata danych (RPO) nie może przekroczyć 24 godzin.

§ 11.

Gwarancja, rękojmia, serwis i nadzór autorski

1. Wykonawca udziela Zamawiającemu gwarancji jakości na System, w tym na Oprogramowanie, Urządzenia i konfigurację, na okres miesięcy od dnia podpisania protokołu odbioru końcowego bez zastrzeżeń.
2. Uprawnienia Zamawiającego z tytułu gwarancji nie wyłączają, nie ograniczają ani nie zawieszają uprawnień Zamawiającego wynikających z rękojmi, o ile przepisy prawa znajdują zastosowanie do danego elementu świadczenia.
3. W ramach gwarancji Wykonawca zobowiązuje się nieodpłatnie usuwać Awarie, Błędy i Usterki Systemu wynikające z wad produkcyjnych, projektowych, wdrożeniowych, konfiguracyjnych lub innych przyczyn leżących po stronie Wykonawcy.
4. Zgłoszenia przyjmowane są za pośrednictwem systemu serwisowego pod adresem lub na adres e-mail
5. Wykonawca zapewnia przyjmowanie Zgłoszeń w Dni Robocze w godzinach 8:00–16:00, a dla Awarii Kategorii A dodatkowo pod numerem telefonu
6. Czas Reakcji dla wszystkich kategorii Zgłoszeń wynosi nie dłużej niż 1 godzinę roboczą od otrzymania Zgłoszenia, chyba że OPZ przewiduje krótszy termin.
7. Czas Naprawy wynosi odpowiednio:
 - 1) Kategoria A – nie dłużej niż 6 godzin roboczych;
 - 2) Kategoria B – nie dłużej niż 3 Dni Robocze;
 - 3) Kategoria C – nie dłużej niż 7 Dni Roboczych.
8. Jeżeli trwałe usunięcie Awarii, Błędu lub Usterki w terminie określonym w ust. 7 nie jest możliwe z przyczyn obiektywnych, Wykonawca zobowiązuje się zastosować Obejście zaakceptowane przez Zamawiającego oraz wskazać termin trwałego usunięcia przyczyny. Zastosowanie Obejścia nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku trwałej naprawy.
9. Przedłużenie terminu naprawy wymaga akceptacji Zamawiającego w formie dokumentowej, chyba że OPZ przewiduje inny tryb. Wykonawca zobowiązany jest wykazać przyczyny przedłużenia i ich niezależność od Wykonawcy.
10. W ramach nadzoru autorskiego i opieki serwisowej Wykonawca zobowiązuje się w szczególności do:
 - 1) bieżącej optymalizacji konfiguracji Systemu z uwzględnieniem potrzeb Zamawiającego;
 - 2) pomocy w odtwarzaniu Systemu i Danych Zamawiającego z kopii zapasowych, w zakresie w jakim Wykonawca odpowiada za System;

- 3) udzielania konsultacji telefonicznych i mailowych;
 - 4) wykonywania zmian konfiguracji zleconych przez Zamawiającego;
 - 5) aktualizacji Systemu i jego komponentów w zakresie objętym Umową;
 - 6) monitorowania poprawności działania Systemu, jeżeli zostało przewidziane w OPZ;
 - 7) informowania Zamawiającego o dostępnych poprawkach bezpieczeństwa i rekomendowanych działaniach.
11. Wykonawca nie może odmówić wykonania obowiązków gwarancyjnych lub serwisowych z powodu sporu co do odpowiedzialności, jeżeli nieprawidłowość może wpływać na ciągłość działania Systemu, bezpieczeństwo Danych Zamawiającego albo obsługę pacjentów. Strony rozstrzygną odpowiedzialność po przywróceniu prawidłowego działania Systemu.
 12. Wykonawca nie odpowiada za nieprawidłowości spowodowane wyłącznie zawinionym działaniem Zamawiającego, niezgodnym z Dokumentacją i uprzednimi zaleceniami Wykonawcy, o ile Wykonawca wykaże taki związek przyczynowy. Postanowienie to nie ogranicza odpowiedzialności Wykonawcy za niejasną, niekompletną lub błędną Dokumentację lub niewłaściwe wdrożenie i szkolenie z funkcjonowania Systemu.

§ 12.

Wynagrodzenie i płatność

1. Za należyte wykonanie całości Przedmiotu Umowy Wykonawcy przysługuje wynagrodzenie w wysokości zł netto, tj. zł brutto, słownie:
2. Wynagrodzenie obejmuje wszelkie koszty niezbędne do wykonania Umowy, w tym koszty dostawy, montażu, konfiguracji, wdrożenia, uruchomienia, testów, szkolenia, Dokumentacji, Licencji, gwarancji, serwisu i nadzoru autorskiego w zakresie określonym Umową.
3. Podstawą wystawienia faktury jest podpisany przez Zamawiającego protokół odbioru końcowego bez zastrzeżeń.
4. W przypadku odbioru z zastrzeżeniami Zamawiający może wstrzymać płatność części wynagrodzenia odpowiadającej znaczeniu stwierdzonych zastrzeżeń, nie więcej jednak niż 20% wynagrodzenia brutto, do czasu usunięcia zastrzeżeń, potwierdzonego przez Zamawiającego.
5. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 5% wynagrodzenia brutto, tj. zł, w formie Zabezpieczenie służy zabezpieczeniu roszczeń Zamawiającego z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Strony ustalają, że:
 - a) 80% kwoty zabezpieczenia zostanie zwrócone Wykonawcy w terminie 30 dni od dnia odbioru przedmiotu umowy bez zastrzeżeń,
 - b) pozostałe 20% kwoty zabezpieczenia zostanie zwrócone w terminie 15 dni po upływie okresu gwarancji.
 - c) W przypadku wniesienia zabezpieczenia w pieniądzu Zamawiający przechowuje je na oprocentowanym rachunku bankowym.
 - d) Zabezpieczenie wniesione w pieniądzu podlega zwrotowi wraz z odsetkami wynikającymi z rachunku bankowego, pomniejszonymi o koszty prowadzenia rachunku oraz koszty przelewu.
6. Kwota zabezpieczenia zostanie zwrócona po upływie okresu gwarancji i usunięciu wszystkich wad zgłoszonych przez Zamawiającego.
7. W przypadku odbioru z zastrzeżeniami Zamawiający może wstrzymać płatność części wynagrodzenia odpowiadającej wpływu stwierdzonych zastrzeżeń na płynne funkcjonowanie Systemu.
8. Wykonawca może zamiast zatrzymania części wynagrodzenia przedstawić nieodwołalną gwarancję bankową lub ubezpieczeniową zaakceptowaną przez Zamawiającego.
9. Wynagrodzenie płatne będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy, wskazany na fakturze i ujawniony w wykazie podatków VAT, jeżeli obowiązek taki wynika z przepisów prawa.
10. Termin płatności wynosi do 30 dni od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury.
11. Za dzień zapłaty uważa się dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
12. Faktura bez podania numeru Umowy nie podlega uregulowaniu przez Zamawiającego.
13. Faktura dokumentująca transakcję realizowaną na podstawie niniejszej umowy będzie wystawiona w KSeF, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.
14. Za moment doręczenia faktury uznaje się moment jej udostępnienia w systemie KSeF zgodnie z art.106na ustawy z dnia 11 marca 2004r. o podatku od towarów i usług (Dz.U.2025.775 ze zm.).
15. W przypadku awarii lub niedostępności KSeF, faktura będzie wystawiona i doręczona zgodnie z procedurami awaryjnymi przewidzianymi w przepisach prawa podatkowego.

§ 13.

Kary umowne

1. Wykonawca zapłaci Zamawiającemu kary umowne w następujących przypadkach i wysokościach:
 - 1) za zwłokę w wykonaniu Przedmiotu Umowy w terminie określonym w § 7 ust. 1 – 0,3% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - 2) za zwłokę w usunięciu Awarii Kategorii A w terminie określonym w § 11 ust. 7 pkt 1 – 0,2% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdą rozpoczętą godzinę zwłoki;
 - 3) za zwłokę w usunięciu Błędu Kategorii B w terminie określonym w § 11 ust. 7 pkt 2 – 0,1% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
 - 4) za zwłokę w usunięciu Usterki Kategorii C w terminie określonym w § 11 ust. 7 pkt 3 – 0,05% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy rozpoczęty Dzień Roboczy zwłoki;
 - 5) za zwłokę w przekazaniu Dokumentacji, instrukcji, danych dostępowych lub innych dokumentów wymaganych do odbioru – 0,1% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki;
 - 6) za nieuprawnione wyłączenie, zawieszenie albo ograniczenie działania Systemu lub dostępu Zamawiającego do Danych Zamawiającego – 5% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy przypadek;
 - 7) za naruszenie zasad określonych w Umowie Powierzenia — w wysokości 2% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy przypadek;
 - 8) za naruszenie obowiązku poufności — w wysokości 5% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy przypadek;
 - 9) za naruszenie obowiązków dotyczących ochrony danych osobowych określonych w Umowie lub Umowie Powierzenia — w wysokości 5% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy przypadek;
 - 10) za naruszenie zasad zdalnego dostępu lub bezpieczeństwa określonych w Umowie lub Załączniku nr 7 – 5% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy przypadek;
 - 11) za powierzenie wykonania Umowy Podwykonawcy z naruszeniem Umowy – 2% wynagrodzenia brutto określonego w § 11 ust. 1 za każdy przypadek.
 - 12) Za naruszenie obowiązku z §10 ust. 11-17 5% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1 za każdy przypadek.
2. Jeżeli jedno zdarzenie stanowi jednocześnie podstawę naliczenia kilku kar umownych, określonych w ust. 1 pkt 7-10, Zamawiający jest uprawniony do naliczenia jednej kary według podstawy przewidującej najwyższą wysokość kary, bez uszczerbku dla dochodzenia odszkodowania przewyższającego karę umowną.
3. Łączna wysokość kar umownych naliczonych na podstawie ust. 1 pkt 1–5 nie może przekroczyć 20% wynagrodzenia brutto określonego w § 12 ust. 1.
4. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 2, nie dotyczy kar za naruszenie poufności, ochrony danych osobowych, zasad zdalnego dostępu, bezpieczeństwa, praw własności intelektualnej oraz nieuprawnione wyłączenie, zawieszenie albo ograniczenie działania Systemu.
5. Zamawiający może dochodzić odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kar umownych na zasadach ogólnych.
6. Zamawiający jest uprawniony do potrącenia naliczonych kar umownych z wynagrodzenia Wykonawcy po doręczeniu Wykonawcy noty obciążeniowej lub oświadczenia o potrąceniu.
7. Naliczanie kar umownych nie wyłącza prawa Zamawiającego do żądania należytego wykonania Umowy, usunięcia wad, wykonania zastępczego, odstąpienia od Umowy albo skorzystania z innych uprawnień przewidzianych prawem lub Umową.
8. Postanowienia dotyczące kar umownych obowiązują również po rozwiązaniu, wypowiedzeniu albo odstąpieniu od Umowy, w zakresie dotyczącym naruszeń powstałych przed tymi zdarzeniami albo obowiązków, które zgodnie z Umową trwają po jej zakończeniu.

§ 14.

Odpowiedzialność

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach określonych w Umowie i przepisach prawa.
2. Wykonawca odpowiada za działania i zaniechania Podwykonawców, dostawców oraz osób, którymi posługuje się przy wykonaniu Umowy, jak za własne działania i zaniechania.

3. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikłe wyłącznie z zawinonego działania Zamawiającego, niezgodnego z Umową, OPZ lub Dokumentacją, o ile Wykonawca wykaże wyłączną winę Zamawiającego i związek przyczynowy.
4. Żadne postanowienie Umowy nie ogranicza odpowiedzialności Strony w zakresie, w jakim ograniczenie byłoby nieważne lub niedopuszczalne na podstawie bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

§ 15.

Podwykonawcy

1. Wykonawca może powierzyć wykonanie części Umowy Podwykonawcom wyłącznie w zakresie zgodnym z dokumentami zamówienia i przepisami prawa.
2. Wykonawca poinformuje Zamawiającego o Podwykonawcach przed dopuszczeniem ich do realizacji Umowy, wskazując co najmniej nazwę podmiotu, zakres powierzonych czynności oraz osoby, które będą miały dostęp do Systemu lub Danych Zamawiającego.
3. Powierzenie czynności Podwykonawcy nie zwalnia Wykonawcy z odpowiedzialności za należyte wykonanie Umowy. Wykonawca zobowiązuje się zapewnić, że Podwykonawcy będą związani obowiązkami:
 - a. poufności,
 - b. bezpieczeństwa informacji,
 - c. ochrony danych osobowych,
 - d. cyberbezpieczeństwa

w zakresie nie mniejszym niż określony w Umowie.

4. Podwykonawcy i osoby działające po ich stronie mogą uzyskać dostęp do Systemu lub Danych Zamawiającego wyłącznie po spełnieniu wymagań poufności, bezpieczeństwa, zdalnego dostępu oraz ochrony danych osobowych określonych w Umowie.
5. Jeżeli Strony zawrą umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych, powierzenie przetwarzania danych osobowych dalszemu podmiotowi przez Wykonawcę wymaga uprzedniej zgody Zamawiającego, na zasadach określonych w Umowie Powierzenia.
6. Zabrania się przekazywania danych poza Europejski Obszar Gospodarczy bez uprzedniej zgody Zamawiającego.

§ 16.

Odstąpienie od Umowy i rozwiązanie Umowy

1. Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości albo w części, jeżeli:
 - 1) Wykonawca pozostaje w zwłoce z wykonaniem Przedmiotu Umowy przekraczającej 10 dni;
 - 2) Wykonawca dwukrotnie bezskutecznie zgłosił System do odbioru, a Zamawiający odmówił odbioru z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy;
 - 3) Wykonawca nie usunie wad istotnych w dodatkowym terminie wyznaczonym przez Zamawiającego;
 - 4) Wykonawca nieuprawnienie wyłączył, zawiesił albo ograniczył działanie Systemu lub dostęp do Danych Zamawiającego;
 - 5) Wykonawca naruszył obowiązki poufności, ochrony danych osobowych, bezpieczeństwa albo zdalnego dostępu w sposób mogący narazić Zamawiającego na szkodę lub odpowiedzialność;
 - 6) korzystanie z Systemu zgodnie z Umową narusza prawa osób trzecich, a Wykonawca nie zapewnił Zamawiającemu dalszego legalnego korzystania z Systemu albo rozwiązania równoważnego;
 - 7) Wykonawca wykonuje Umowę niezgodnie z Umową, OPZ lub przepisami prawa i nie usunął naruszenia w terminie wyznaczonym przez Zamawiającego;
 - 8) wystąpią inne przesłanki odstąpienia przewidziane przepisami prawa.
2. Przed odstąpieniem od Umowy Zamawiający może wyznaczyć Wykonawcy odpowiedni termin dodatkowy do usunięcia naruszenia.
3. Wykonawca może odstąpić od Umowy albo ją rozwiązać wyłącznie w przypadkach przewidzianych przepisami prawa, po uprzednim wyznaczeniu Zamawiającemu odpowiedniego terminu do usunięcia naruszenia.

4. Odstąpienie od Umowy, wypowiedzenie, rozwiązanie Umowy lub wyznaczenie odpowiedniego terminu do usunięcia naruszenia wymaga formy pisemnej albo elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym pod rygorem nieważności oraz uzasadnienia.
5. Odstąpienie od Umowy albo jej rozwiązanie nie narusza uprawnień Zamawiającego do korzystania z Danych Zamawiającego, kopii zapasowych, Dokumentacji przekazanej Zamawiającemu oraz informacji niezbędnych do zapewnienia ciągłości działania i migracji do innego rozwiązania.
6. Wykonawca nie jest uprawniony do żądania usunięcia, zniszczenia ani zwrotu Danych Zamawiającego. Na żądanie Zamawiającego Wykonawca wyda Dane Zamawiającego w formacie umożliwiającym ich odczyt i migrację.
7. Odstąpienie od Umowy nie wyłącza prawa Zamawiającego do naliczenia kar umownych i dochodzenia odszkodowania przewyższającego karę umowną.
8. W przypadku rozwiązania, wygaśnięcia albo odstąpienia od Umowy Wykonawca zobowiązuje się zapewnić Zamawiającemu wsparcie migracyjne przez okres minimum 6 miesięcy.
9. W ramach wsparcia migracyjnego Wykonawca zobowiązuje się do:
 - a) przekazania kompletnej dokumentacji technicznej,
 - b) przekazania konfiguracji Systemu,
 - c) wydania danych w otwartym i powszechnie uniwersalnym formacie,
 - d) współpracy z nowym dostawcą,
 - e) przekazania informacji niezbędnych do utrzymania ciągłości działania Systemu.
10. Wykonawca nie może uzależnić wydania danych lub współpracy migracyjnej od zawarcia dodatkowej umowy lub uiszczenia dodatkowych opłat wykraczających poza uzasadnione koszty techniczne.

§ 17.

Poufność

1. Strony zobowiązują się do zachowania w poufności wszelkich informacji uzyskanych w związku z zawarciem lub wykonywaniem Umowy, które nie są publicznie znane, w szczególności informacji technicznych, organizacyjnych, finansowych, danych dotyczących Systemu, zabezpieczeń, konfiguracji, pacjentów, personelu, procesów obsługi oraz Danych Zamawiającego.
2. Obowiązek poufności obejmuje również informacje przekazane ustnie, pisemnie, elektronicznie, w systemach informatycznych lub w jakiegokolwiek innej formie, niezależnie od tego, czy zostały oznaczone jako poufne, jeżeli z ich charakteru wynika potrzeba ochrony. Poufne są także kopie, notatki, analizy i opracowania stworzone na ich podstawie.
3. Strony mogą ujawniać informacje poufne wyłącznie osobom, którym informacje te są niezbędne do wykonania Umowy i które zostały zobowiązane do poufności.
4. Obowiązek poufności nie dotyczy informacji:
 - 1) publicznie dostępnych bez naruszenia Umowy;
 - 2) posiadanych legalnie przez Stronę przed ich ujawnieniem;
 - 3) których ujawnienie jest wymagane przepisami prawa, orzeczeniem sądu albo decyzją uprawnionego organu, przy czym Strona ujawniająca, o ile jest to prawnie dopuszczalne, uprzednio informuje drugą Stronę o takim obowiązku.
5. Wykonawca zobowiązuje się stosować co najmniej takie środki ochrony informacji poufnych, jakie stosuje do ochrony własnych informacji o porównywalnym znaczeniu, nie mniejsze jednak niż wynikające z należytej staranności profesjonalisty. Wykonawca zobowiązany jest do niezwłocznego poinformowania o naruszeniu poufności oraz Współpracy przy ograniczaniu skutków incydentu.
6. Obowiązek poufności obowiązuje w czasie trwania Umowy oraz przez okres 5 lat po jej zakończeniu, a w zakresie danych osobowych, tajemnicy przedsiębiorstwa oraz informacji o zabezpieczeniach – bezterminowo.
7. Po zakończeniu Umowy Wykonawca, na żądanie Zamawiającego, zwróci albo usunie informacje poufne Zamawiającego, z zastrzeżeniem obowiązków archiwizacyjnych wynikających z prawa oraz obowiązku wydania Danych Zamawiającego.

§ 18.

Siła wyższa

1. Strony nie ponoszą odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy w zakresie, w jakim zostało ono spowodowane siłą wyższą.
2. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i zapobieżenia przy zachowaniu należytej staranności, które bezpośrednio uniemożliwia wykonanie Umowy.
3. Strona powołująca się na siłę wyższą zobowiązana jest niezwłocznie zawiadomić drugą Stronę o jej wystąpieniu, przewidywanym wpływie na wykonanie Umowy oraz podjąć działania minimalizujące skutki zdarzenia.
4. Siła wyższa nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku ochrony Danych Zamawiającego, poufności, współdziałania przy przywróceniu działania Systemu oraz wykonania czynności możliwych do wykonania mimo wystąpienia siły wyższej.

§ 19.

Zmiany Umowy

1. Zmiany Umowy wymagają formy pisemnej albo elektronicznej z kwalifikowanym podpisem elektronicznym pod rygorem nieważności.
2. Zmiana osób do kontaktu, adresów e-mail do zgłoszeń, danych technicznych niepowodujących zmiany zakresu świadczenia, wykazu osób uprawnionych do zdalnego dostępu oraz danych organizacyjnych może nastąpić w formie dokumentowej, o ile nie prowadzi do zmiany istotnych postanowień Umowy.
3. Wszelkie zmiany techniczne Systemu muszą być zgodne z § 5 i § 8 Umowy.

§ 20.

Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych Umową stosuje się właściwe przepisy prawa, w szczególności Kodeksu cywilnego, ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych, przepisów o ochronie danych osobowych.
2. Komunikacja robocza, zgłoszenia serwisowe i zawiadomienia techniczne mogą być przekazywane pocztą elektroniczną albo przez system zgłoszeniowy.
3. Oświadczenia o odstąpieniu, wypowiedzeniu, rozwiązaniu Umowy, zmianie Umowy oraz inne oświadczenia, dla których Umowa albo przepisy prawa wymagają formy szczególnej, składa się w tej formie.
4. Spory wynikłe z Umowy Strony poddadzą rozstrzygnięciu sądu powszechnego właściwego miejscowo dla siedziby Zamawiającego, o ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej.
5. Umowę sporządzono w jednobrzmiących egzemplarzach, po dla każdej ze Stron, albo w jednym egzemplarzu elektronicznym opatrzonym kwalifikowanymi podpisami elektronicznymi Stron.
6. Umowa wchodzi w życie z dniem złożenia ostatniego podpisu.

§ 21.

1. Administratorem danych osobowych jest Wojewódzki Ośrodek Medycyny Pracy w Olsztynie 10-449 Olsztyn al. Marszałka Józefa Piłsudskiego 71a, tel. 89 67-88-300, e-mail: sekretariat@womp.olsztyn.pl
2. Dane kontaktowe do inspektora ochrony danych to e-mail: iodo@womp.olsztyn.pl
3. Dane osobowe:
 - 1) Osób reprezentujących Wykonawcę, będą przetwarzane na podstawie obowiązku prawnego, o którym mowa w art. 6 ust.1 lit. c rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), wynikającego z przepisów prawa określających umocowanie do reprezentowania – w zakresie ważności umów i właściwej reprezentacji stron. Podanie tych danych jest warunkiem zawarcia umowy lub ważności podejmowanych czynności.
 - 2) Osób wskazanych przez Wykonawcę, jako osoby do kontaktu/ realizacji umowy (imię i nazwisko, służbowe dane kontaktowe, miejsce pracy) będą przetwarzane w prawnie uzasadnionym interesie, o którym mowa w art.6 ust.1 lit. f rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), w celu realizacji niniejszej umowy/ przebiegu postępowania. Dane zostały podane przez Wykonawcę w ramach zawieranej umowy/ prowadzonego postępowania.

4. Dane osobowe, o których mowa w ust.1 mogą zostać udostępnione podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa oraz podmiotami świadczącymi obsługę administracyjnoorganizacyjną Wojewódzkiego Ośrodka Medycyny Pracy w Olsztynie oraz będą przechowywane nie dłużej niż to wynika z przepisów ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach.
5. W granicach i na zasadach opisanych w przepisach prawa, osobom, o których mowa w ust. 1 przysługuje prawo żądania: dostępu do swoich danych osobowych, ich sprostowania, usunięcia oraz ograniczenia przetwarzania, jak również prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych na adres: 00-193 Warszawa ul. Stawki 2. Ponadto osobom wskazanym przez Wykonawcę, jako osoby do kontaktu, przysługuje również prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, wynikającego ze szczególnej sytuacji.
6. Wykonawca jest zobowiązany do przekazania zapisów niniejszego paragrafu wszystkim osobom fizycznym wymienionym w ust.1.

§ 22.

1. Integralną część Umowy stanowią:
 - 1) Załącznik nr 1 — Oferta Wykonawcy;
 - 2) Załącznik nr 2 — Opis Przedmiotu Zamówienia;
 - 3) Załącznik nr 3 — Wykaz urządzeń, oprogramowania i komponentów Systemu;
 - 4) Załącznik nr 4 — Wzór protokołu odbioru;
 - 5) Załącznik nr 5 — Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych;
 - 6) Załącznik nr 6 — Procedura zgłoszeń serwisowych i SLA;
 - 7) Załącznik nr 7 — Zasady zdalnego dostępu do Systemu;
 - 8) Załącznik nr 8 — Wykaz osób Wykonawcy uprawnionych do zdalnego dostępu
2. W razie braku któregoś z załączników w dniu podpisania Umowy, Strony powinny uzupełnić go przed rozpoczęciem realizacji czynności, których dotyczy. Brak załącznika nie może ograniczać obowiązków Wykonawcy wynikających z Umowy i OPZ.

ZAMAWIAJĄCY	WYKONAWCA
.....

Załącznik nr 3 – Wykaz Urządzeń, Licencji i komponentów Systemu

1. Wykaz Urządzeń:

Lp.	Nazwa	Producent/model	Nr seryjny	Ilość	Uwagi

2. Wykaz Licencji i Oprogramowania:

Lp.	Nazwa Oprogramowania	Zakres Licencji	Okres	Uwagi

3. Wykaz komponentów zewnętrznych, jeżeli występują:

.....

4. Wykaz wymaganych kont, ról i uprawnień:

.....

Załącznik nr 4 – Wzór protokołu odbioru

Protokół odbioru nr z dnia

1. Przedmiot odbioru:

2. Lokalizacja:

3. Przedstawiciele Zamawiającego:

4. Przedstawiciele Wykonawcy:

5. Zakres wykonanych czynności:

- dostawa Urządzeń
- montaż
- konfiguracja
- uruchomienie
- testy konfiguracji
- testy
- szkolenie
- przekazanie Dokumentacji
- udzielenie Licencji

6. Wynik odbioru:

- odbiór bez zastrzeżeń
- odbiór z zastrzeżeniami
- odmowa odbioru

7. Zastrzeżenia / wady / braki:

.....

8. Termin usunięcia zastrzeżeń:

9. Część wynagrodzenia wstrzymana do czasu usunięcia zastrzeżeń:

10. Podpisy Stron:

ZAMAWIAJĄCY	WYKONAWCA
.....

Załącznik nr 5 - Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych

zawarta pomiędzy:

Zamawiającym, zwanym dalej „Administratorem”,

a

Wykonawcą, zwanym dalej „Podmiotem przetwarzającym”.

§ 1

Przedmiot powierzenia

1. Administrator powierza Podmiotowi przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych w zakresie i celu niezbędnym do wykonania umowy głównej dotyczącej wdrożenia, uruchomienia, serwisu, gwarancji, utrzymania oraz nadzoru autorskiego nad Systemem Kolejkowym.
2. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się przetwarzać dane osobowe wyłącznie zgodnie z niniejszą Umową Powierzenia, umową główną oraz udokumentowanymi poleceniami Administratora.
3. Powierzenie obejmuje przetwarzanie danych osobowych w Systemie Kolejkowym, który nie jest integrowany z systemem medycznym Administratora, lecz umożliwia przypisanie danych osobowych pacjenta do numeru kolejkowego.

§ 2

Cel i czas przetwarzania

1. Celem przetwarzania danych osobowych jest wykonanie umowy głównej, w szczególności wdrożenie, konfiguracja, uruchomienie, utrzymanie, serwis, gwarancja, diagnostyka, usuwanie awarii, obsługa zgłoszeń i nadzór autorski nad Systemem Kolejkowym.
2. Dane osobowe będą przetwarzane przez czas obowiązywania umowy głównej oraz przez czas niezbędny do wykonania obowiązków wynikających z gwarancji, rękojmi, rozliczenia umowy, dochodzenia roszczeń albo obowiązków wynikających z przepisów prawa.

§ 3

Kategorie osób i rodzaje danych

Powierzenie obejmuje dane osobowe następujących kategorii osób:

1. pacjentów lub osób korzystających z obsługi kolejkowej Administratora;
2. pracowników, współpracowników lub innych użytkowników Systemu upoważnionych przez Administratora;
3. osób zgłaszających problemy techniczne lub korzystających ze wsparcia serwisowego.

Powierzenie obejmuje w szczególności następujące rodzaje danych:

- 1) ID pacjenta;
- 2) imię i nazwisko;
- 3) numer PESEL;
- 4) data urodzenia;
- 5) numer kolejkowy;
- 6) status lub priorytet obsługi, w szczególności: osoba niepełnosprawna, kobieta ciężarna, kombatant, inne oznaczenie wskazane przez Administratora;
- 7) dane użytkowników Systemu, w szczególności imię, nazwisko, login, identyfikator użytkownika, rola lub uprawnienia w Systemie;
- 8) dane zawarte w logach systemowych, historii operacji, zgłoszeniach serwisowych, opisach błędów, zrzutach ekranowych lub innych materiałach przekazanych Podmiotowi przetwarzającemu w związku z wykonaniem umowy głównej.

Powierzenie może obejmować szczególne kategorie danych osobowych w rozumieniu art. 9 RODO, w zakresie, w jakim oznaczenia priorytetów obsługi, takie jak osoba niepełnosprawna, kobieta ciężarna lub inne podobne oznaczenia, ujawniają informacje o stanie zdrowia albo szczególnej sytuacji osoby, której dane dotyczą.

§ 4

Charakter czynności przetwarzania

1. Przetwarzanie danych osobowych może obejmować następujące czynności: dostęp, podgląd, utrwalanie, przechowywanie, organizowanie, porządkowanie, modyfikowanie, usuwanie, ograniczanie, wykonywanie kopii

technicznych, odtwarzanie, testowanie, diagnozowanie, eksportowanie w zakresie technicznie niezbędnym oraz inne operacje techniczne konieczne do wykonania umowy głównej.

2. Podmiot przetwarzający nie jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych w celach własnych, w szczególności marketingowych, analitycznych, szkoleniowych, testowych lub rozwojowych, bez odrębnej podstawy prawnej i uprzedniej zgody Administratora.

§ 5

Obowiązki Podmiotu przetwarzającego

Podmiot przetwarzający zobowiązuje się:

1. przetwarzać dane osobowe wyłącznie na udokumentowane polecenie Administratora;
2. zapewnić, aby osoby upoważnione do przetwarzania danych osobowych zobowiązały się do zachowania poufności;
3. stosować odpowiednie środki techniczne i organizacyjne zapewniające stopień bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku naruszenia praw lub wolności osób fizycznych;
4. zapewnić dostęp do danych wyłącznie osobom, dla których jest to niezbędne do wykonania umowy głównej;
5. prowadzić aktualny wykaz osób upoważnionych do dostępu do Systemu lub danych osobowych;
6. nie kopiować, nie eksportować i nie utrzymywać danych osobowych poza Systemem, chyba że jest to niezbędne do wykonania umowy głównej i zgodnie z poleceniem Administratora;
7. pomagać Administratorowi w realizacji obowiązków dotyczących praw osób, których dane dotyczą;
8. pomagać Administratorowi w realizacji obowiązków w zakresie bezpieczeństwa danych, zgłaszania naruszeń i oceny skutków dla ochrony danych, w zakresie wynikającym z charakteru przetwarzania;
9. po zakończeniu świadczenia usług, zależnie od decyzji Administratora, usunąć albo zwrócić dane osobowe oraz usunąć ich kopie, chyba że przepisy prawa nakazują ich dalsze przechowywanie;
10. udostępniać Administratorowi informacje niezbędne do wykazania spełnienia obowiązków wynikających z art. 28 RODO.

Podmiot przetwarzający niezwłocznie informuje Administratora, jeżeli jego zdaniem wydane mu polecenie narusza RODO lub inne przepisy o ochronie danych osobowych.

§ 6

Bezpieczeństwo i zdalny dostęp

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zabezpieczyć dane osobowe przed niedozwolonym lub niezgodnym z prawem przetwarzaniem, przypadkową utratą, zniszczeniem, uszkodzeniem lub nieuprawnionym dostępem.
2. Zdalny dostęp do Systemu może być realizowany wyłącznie przez osoby imiennie wskazane Administratorowi.
3. Zdalny dostęp powinien odbywać się przy użyciu indywidualnych kont, bezpiecznego kanału komunikacji oraz mechanizmów uwierzytelniania zaakceptowanych przez Administratora.
4. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się do rejestrowania czynności wykonywanych w ramach zdalnego dostępu, o ile System lub infrastruktura techniczna umożliwia takie rejestrowanie.
5. Podmiot przetwarzający jest zobowiązany do niezwłocznego poinformowania Administratora o zmianie osób uprawnionych do zdalnego dostępu.

§ 7

Pod powierzenie

1. Podmiot przetwarzający nie może powierzyć przetwarzania danych osobowych innemu podmiotowi bez uprzedniej zgody Administratora.
2. W przypadku wyrażenia zgody na pod powierzenie, Podmiot przetwarzający zobowiązuje się zapewnić, aby dalszy podmiot przetwarzający przyjął obowiązki w zakresie ochrony danych osobowych nie mniejsze niż określone w niniejszej Umowie Powierzenia.
3. Podmiot przetwarzający ponosi wobec Administratora pełną odpowiedzialność za działania i zaniechania dalszych podmiotów przetwarzających jak za własne działania i zaniechania.

§ 8

Naruszenia ochrony danych osobowych

1. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie, nie później niż w terminie 24 godzin od stwierdzenia naruszenia, poinformować Administratora o każdym naruszeniu ochrony danych osobowych.
2. Informacja o naruszeniu powinna obejmować co najmniej:
3. opis charakteru naruszenia;

4. kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane dotyczą, jeżeli jest to możliwe do ustalenia;
5. kategorie i przybliżoną liczbę wpisów danych, których dotyczy naruszenie, jeżeli jest to możliwe do ustalenia;
6. opis możliwych konsekwencji naruszenia;
7. opis środków zastosowanych lub proponowanych w celu zaradzenia naruszeniu;
8. dane osoby kontaktowej po stronie Podmiotu przetwarzającego.
9. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się współdziałać z Administratorem w zakresie wyjaśnienia naruszenia, ograniczenia jego skutków oraz przygotowania zgłoszeń do organu nadzorczego lub zawiadomień osób, których dane dotyczą, jeżeli będzie to wymagane.

§ 9

Kontrola i audyt

1. Administrator jest uprawniony do weryfikacji, czy Podmiot przetwarzający przetwarza dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową Powierzenia, umową główną i RODO.
2. Weryfikacja może polegać w szczególności na żądaniu wyjaśnień, dokumentów, oświadczeń, opisów zabezpieczeń, raportów lub przeprowadzeniu audytu, po uprzednim uzgodnieniu terminu.
3. Podmiot przetwarzający zobowiązuje się współpracować z Administratorem w zakresie kontroli i audytu, z zastrzeżeniem ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa, bezpieczeństwa systemów oraz praw innych klientów Podmiotu przetwarzającego.

§ 10

Zakończenie przetwarzania

1. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych Podmiot przetwarzający, według decyzji Administratora, usuwa albo zwraca Administratorowi dane osobowe oraz usuwa ich istniejące kopie, chyba że prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego nakazuje dalsze przechowywanie danych.
2. Podmiot przetwarzający potwierdzi wykonanie czynności, o których mowa w ust. 1, na żądanie Administratora.
3. Zakończenie przetwarzania nie może prowadzić do utraty danych Administratora ani uniemożliwienia ich eksportu lub archiwizacji, jeżeli dane te są potrzebne Administratorowi do realizacji jego obowiązków prawnych lub organizacyjnych.

§ 11

Postanowienia końcowe Umowy Powierzenia

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszą Umową Powierzenia zastosowanie mają przepisy RODO oraz inne właściwe przepisy o ochronie danych osobowych.
2. W przypadku sprzeczności pomiędzy niniejszą Umową Powierzenia a umową główną w zakresie ochrony danych osobowych pierwszeństwo mają postanowienia niniejszej Umowy Powierzenia.
3. Niniejsza Umowa Powierzenia obowiązuje przez czas obowiązywania umowy głównej oraz przez czas, w którym Podmiot przetwarzający przetwarza dane osobowe w imieniu Administratora.

ADMINISTRATOR	PRZETWRZAJĄCY
<p>.....</p>	<p>.....</p>

Załącznik nr 6 – Procedura zgłoszeń serwisowych i SLA

1. Zgłoszenia serwisowe są dokonywane przez osoby upoważnione przez Zamawiającego za pośrednictwem systemu serwisowego, poczty elektronicznej lub telefonu w przypadkach Awarii Kategorii A, jeżeli przewidziano taki kanał.
2. Zgłoszenie powinno zawierać, o ile jest to możliwe: opis problemu, kategorię, czas wystąpienia, dane osoby zgłaszającej, dane kontaktowe, zrzuty ekranu lub inne informacje pomocnicze.
3. Brak pełnych informacji w Zgłoszeniu nie zwalnia Wykonawcy z obowiązku podjęcia działań, jeżeli z okoliczności wynika, że System może działać nieprawidłowo.

Kategoria	Opis	Czas Reakcji	Czas Naprawy
A – Awaria	Całkowite niedziałanie Systemu lub istotnej części Systemu	do 1 godziny roboczej	do 6 godzin roboczych
B – Błąd	Istotne pogorszenie działania, wydajności lub funkcjonalności	do 1 godziny roboczej	do 3 Dni Roboczych
C – Usterka	Nieprawidłowość pojedynczej funkcji niemająca cech Awarii lub Błędu	do 1 godziny roboczej	do 7 Dni Roboczych

4. Wykonawca prowadzi rejestr Zgłoszeń obejmujący co najmniej: numer Zgłoszenia, datę i godzinę wpływu, kategorię, opis, osobę zgłaszającą, czynności Wykonawcy, datę i godzinę przywrócenia działania oraz datę i godzinę trwałego usunięcia przyczyny.
5. Zamawiający może zmienić kategorię Zgłoszenia, jeżeli rzeczywisty wpływ nieprawidłowości na działanie Systemu uzasadnia inną kwalifikację.
6. Zamknięcie Zgłoszenia wymaga potwierdzenia przez Zamawiającego albo braku uzasadnionego sprzeciwu w terminie 2 Dni Roboczych od informacji Wykonawcy o usunięciu nieprawidłowości.

Załącznik nr 7 – Zasady zdalnego dostępu

1. Zdalny dostęp do Systemu jest dopuszczalny wyłącznie w celu wykonania Umowy i tylko w zakresie niezbędnym do wykonania określonych czynności serwisowych, diagnostycznych, konfiguracyjnych lub aktualizacyjnych.
2. Dostęp może być realizowany wyłącznie przez imiennie wskazane osoby Wykonawcy lub Podwykonawcy, które zostały zobowiązane do poufności i posiadają upoważnienie zgodne z zasadami Zamawiającego.
3. Wykonawca przekaże Zamawiającemu listę osób uprawnionych do zdalnego dostępu, obejmującą imię, nazwisko, rolę, służbowy adres e-mail, zakres uprawnień i okres dostępu.
4. Dostęp powinien być realizowany z użyciem bezpiecznego połączenia zaakceptowanego przez Zamawiającego, w szczególności VPN, szyfrowania, indywidualnych kont, silnego uwierzytelniania i – jeżeli Zamawiający wymaga – wieloskładnikowego uwierzytelniania.
5. Wykonawca nie może korzystać z kont współdzielonych, anonimowych ani przekazywać danych dostępowych osobom nieuprawnionym.
6. Wykonawca zapewnia rejestrowanie czynności wykonywanych w ramach zdalnego dostępu, w zakresie technicznie możliwym i adekwatnym do ryzyka.
7. Zdalny dostęp może być czasowo zablokowany przez Zamawiającego w przypadku podejrzenia naruszenia bezpieczeństwa, naruszenia Umowy albo wykonywania czynności poza zakresem Umowy.
8. Wykonawca nie może kopiować Danych Zamawiającego poza infrastrukturę Zamawiającego, chyba że jest to niezbędne do wykonania Umowy, uzgodnione z Zamawiającym i zgodne z przepisami o ochronie danych osobowych.
9. Każda zmiana personelu uprawnionego do zdalnego dostępu wymaga niezwłocznego zawiadomienia Zamawiającego. Uprawnienia osób, które zakończyły udział w realizacji Umowy, muszą zostać niezwłocznie cofnięte.

Załącznik nr 8 — Wykaz osób Wykonawcy uprawnionych do zdalnego dostępu

Lp.	Imię i nazwisko	Rola	Adres e-mail służbowy	Zakres uprawnień	Okres dostępu