# *Załącznik nr 7 do SWZ*

# **Umowa Opieki SIMPLE nr …../213/2024**

zawarta w dniu **……………… 2024 roku** pomiędzy:

**Świętokrzyskim Centrum Onkologii Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Kielcach** z siedzibą w Kielcach, ul. Artwińskiego 3, Kielce 25-734, REGON: **001263233**, NIP: **959-12-94-907**, zarejestrowanym w Krajowym Rejestrze Sądowym – w Rejestrze stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod nr 0000004015, prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz zarejestrowanym w rejestrze podmiotów leczniczych pod nr 000000014611, prowadzonym przez Wojewodę Świętokrzyskiego, zwanym w treści Umowy „**Użytkownikiem**”, w imieniu którego działa:

* Krzysztof Falana – Z-ca Dyrektora ds. Prawno-Inwestycyjnych
* Wioletta Krupa – Główna Księgowa

a

………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

z siedzibą w .………………………………………...…, ul. …………………………………..…., (nr kodu: …………………), REGON: ……………….…….., NIP: …………….………., zarejestrowanym w ……………………………………………… zwanym w treści Umowy **„Wykonawcą”**, w imieniu którego działa:

* …………………………………………………………………………..………………

**Strony ustalają, co następuje:**

1. PRZEDMIOT UMOWY
   1. Przedmiotem Umowy jest świadczenie przez Wykonawcę:
      1. Opieki Gwarancyjnej/Maintenance
      2. Opieki Serwisowej
      3. Opieki Powdrożeniowej
   2. Wykonawca będzie świadczyć w/w Opieki dla Rozwiązania Indywidualnego lub poszczególnych jego części (Obszarów Funkcjonalnych), w skład którego wchodzi Oprogramowanie SIMPLE.ERP i XPRIMER.HRM, do którego prawo do eksploatacji dla poszczególnych Obszarów Funkcjonalnych Użytkownik nabył na mocy Licencji Klienta Końcowego, z prawem korzystania dla 50 równoczesnych operatorów dla systemu SIMPLE ERP oraz 25 dla systemu XPRIMER.HRM:

|  |  |
| --- | --- |
| **Oprogramowania Simple.ERP** | |
| SIMPLE.ERP – AB (Analizotor Biznesowy), | SIMPLE.ERP – AB (Analizator Biznesowy), |
| SIMPLE.ERP – ePIT (Podpis Elektroniczny), | SIMPLE.ERP – ePIT (Podpis Elektroniczny), |
| SIMPLE.ERP – e-ZLA (elektroniczne zwolnienia ), | SIMPLE.ERP – e-ZLA (elektroniczne zwolnienia), |
| SIMPLE.ERP – FK (Finanse i Księgowość), | SIMPLE.ERP – FK (Finanse i Księgowość), |
| SIMPLE.ERP – FK RKK (Rozliczanie Kalkulacji Kosztów), | SIMPLE.ERP – FK RKK (Rozliczanie Kalkulacji Kosztów), |
| SIMPLE.ERP – HR PPK (Pracownicze Plany Kapitałowe), | SIMPLE.ERP – PPK (Pracownicze Plany Kapitałowe), |
| SIMPLE.ERP – INFO (Biblioteka funkcji SIMPLE.ERP dla MS Excel), | SIMPLE.ERP – INFO (Biblioteka funkcji SIMPLE.ERP dla MS Excel), |
| SIMPLE.ERP – JPK (Jednolity Plik Kontrolny), | SIMPLE.ERP – JPK (Jednolity Plik Kontrolny), |
| SIMPLE.ERP – MT (Majątek Trwały), | SIMPLE.ERP – MT (Majątek Trwały), |
| SIMPLE.ERP – OT (Obrót Towarowy), | SIMPLE.ERP – OT (Obrót Towarowy), |
| SIMPLE.ERP – PER (Zarzadzanie Personelem), | SIMPLE.ERP – PER (Zarzadzanie Personelem), |
| SIMPLE.ERP – RP KMZ (Resortowy Plan Kont), | SIMPLE.ERP – RP KMZ (Resortowy Plan Kont), |
| SIMPLE.ERP – SPR VAT (Sprawdzenie VAT), | SIMPLE.ERP – SPR VAT (Sprawdzenie VAT), |
| Modyfikacje | Wdrożone do dnia podpisania umowy |
| Liczba jednoczesnych operatorów | 50 |
| XPRIMER |  |
| SIMPLE.ERP/XPRIMER – HRM,\* | SIMPLE.ERP – HRM, |  |
| SIMPLE.ERP/XPRIMER – BPM,\* | SIMPLE.ERP – BPM, |  |
| SIMPLE.ERP/XPRIMER – BPD,\* | SIMPLE.ERP – BPD |  |
| \*Dla 25 jednoczesnych użytkowników  \*Licencja Administratora 3 sztuki |  |

1. OPIEKA GWARANCYJNA/MAINTENANCE
   1. Wykonawca będzie świadczył Opiekę Gwarancyjną/Maintenance w okresie trzydziestu sześciu (36) miesięcy, począwszy od **dnia …………………………. r.** do **dnia** ……………………………**r.** zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i Podstawowych Warunkach Gwarancji (PWG) opisanymi w Załączniku nr 1 do Umowy.
   2. Niniejszym Strony potwierdzają, że zapoznały się i akceptują Podstawowe Warunki Gwarancyjne (PWG).
   3. Zakres usług świadczonych w ramach Opieki Gwarancyjnej/Maintenance zawarty w Podstawowych Warunkach Gwarancyjnych (PWG). W szczególności Wykonawca zapewnia Użytkownikowi:

* informacje o planowanych Nowych Wersjach Oprogramowania,
* reakcję na zgłaszane przez Użytkownika Usterki w najkrótszym możliwym czasie,
* analizę i usunięcie zgłoszonej Usterki Oprogramowania w najkrótszym możliwym terminie, w sposób uznany za najwłaściwszy przez Wykonawcę, w tym np. poprzez udostępnienie Użytkownikowi Nowej Wersji Oprogramowania,
* dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania, udostępnianych przez Wykonawcę w internetowym systemie zgłoszeń http://...................................., dostarczanych Użytkownikowi na jego wniosek na nośnikach optycznych, w celu zapoznania się Użytkownika z oferowanym Oprogramowaniem. Dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
* dostęp do Aktualizacji Oprogramowania udostępnianych przez Wykonawcę w internetowym systemie zgłoszeń http://..................................... . Dostęp do Aktualizacji nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
* dostęp do internetowego systemu zgłaszania Usterek internetowym systemie zgłoszeń http://....................................., za pomocą którego Użytkownik zgłasza i monitoruje Usterki,
* Szkolenie z obsługi internetowego systemu zgłoszeń http://.............. .

1. OPIEKA SERWISOWA
   1. Wykonawca będzie świadczył Opiekę Serwisową **w okresie trzydziestu sześciu** **(36)** **miesięcy**, począwszy od **dnia …………………………. r.** do **dnia** …………………………………..**r.** zgodnie z zasadami określonymi w Umowie i Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS) i opisanymi w Załączniku nr 1 do Umowy.
   2. Niniejszym Strony potwierdzają, że zapoznały się i akceptują Podstawowe Warunki Serwisowe (PWS).
   3. Zakres usług świadczonych w ramach Opieki Serwisowej zawarty w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS). W szczególności Wykonawca zapewnia Użytkownikowi:

* reakcję na zgłaszane przez Użytkownika Problemy w najkrótszym możliwym czasie,

analizę zgłoszonego Problemu i usunięcie Usterki Rozwiązania Indywidualnego w najkrótszym możliwym terminie.

* bezpośredni kontakt telefoniczny z Centrum Pomocy,
* pakiet konsultacji Helpdesk w wymiarze **20 godzin** rocznie do wykorzystania wg uznania Użytkownika w formie:
  + konsultacji telefonicznych i/lub pisemnych związanych z prawidłowym od strony technicznej funkcjonowaniem Rozwiązania Indywidualnego
  + adaptacji Modyfikacji wykonanych na potrzeby Użytkownika do zmian w przepisach prawa (Indywidualna\_zmiana\_prawa)
  + analizy problemu nie będącego Usterką
  + naprawy problemu nie będącego Usterką
  1. W przypadku opublikowania przez SIMPLE Nowej Wersji Oprogramowania, Użytkownik w terminie 30 dni od daty otrzymania informacji o Nowej Wersji Oprogramowania, uzgodni z Wykonawcą termin usługi Upgrade polegającej na udoskonaleniu Rozwiązania Indywidualnego poprzez jej instalację i uruchomienie oraz weryfikację Modyfikacji wykonanych na wniosek Użytkownika. Usługa Upgrade realizowana jest w ramach Opieki Powdrożeniowej lub odrębnego zamówienia
  2. Warunkiem koniecznym do świadczenia Opieki Serwisowej przez Wykonawcę, jest posiadanie przez Użytkownika opieki Maintenance.

1. OPIEKA POWDROŻENIOWA
   1. Wykonawca zobowiązuje się do wykonywania na rzecz Użytkownika prac o charakterze Opieki Powdrożeniowej w zakresie produktu w wymiarze **500** roboczogodzin **w okresie trzydziestu sześciu (36)** **miesięcy** od daty podpisania umowy lub do czasu wyczerpania określonej powyżej ilości dniówek, o ile nastąpi to przed upływem trzydziestu sześciu (36) miesięcy.
   2. Opieka powdrożeniowa obejmuje:

* konsultacje i pomoc udzielaną w siedzibie Użytkownika bądź zdalnie przez konsultanta Wykonawcy w zakresie wykorzystania oprogramowania oraz wszelkich zmian definiowalnych elementów oprogramowania z czasem reakcji wynoszącym maksymalnie do 7 dni roboczych od momentu zgłoszenia, za pomocą środków zdefiniowanych w pkt. 5.3,
* konsultacje i wsparcie przy Upgrade systemu
* konsultacje w zakresie wykorzystania dodatkowej funkcjonalności w nowych wersjach oprogramowania,
* modyfikacje,
* szkolenia,
* audyty.

1. SPOSÓB REALIZACJI
   1. Umowa dotyczy w każdym momencie jej trwania, aktualnie oferowanej przez SIMPLE na rynku wersji Oprogramowania.
   2. Zobowiązania Stron oraz sposób współpracy w zakresie usług objętych Opieką Gwarancyjną/Maintenance oraz Opieką Serwisową, a także dokładny zakres usług zawarty jest w Podstawowych Warunkach Gwarancyjnych/Maintenance (PWG) oraz Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS) znanych Użytkownikowi i stanowiących załączniki do niniejszej Umowy.
   3. Zgłoszenia przez Użytkownika zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy realizowanych w ramach Opieki Powdrożeniowej, przyjmowane są przez Wykonawcę, z którym można się kontaktować:

* za pomocą poczty elektronicznej: ……………………..
* za pomocą faxu nr: ………………………………..
* pocztą, adres: ………………….
* internetowy system informatyczny dostępny pod adresem http://.....................................
  1. Każdorazowa wizyta pracownika Wykonawcy u Użytkownika, potwierdzana będzie przez upoważnionego pracownika Użytkownika w Karcie Usługi, stanowiącej jednocześnie protokół wykonania pracy. Przez upoważnionego pracownika Użytkownika Strony uznają: przedstawiciela Użytkownika podpisującego umowę, koordynatora współpracy lub osobę odpowiedzialną za współpracę z Wykonawcą w zakresie odpowiedniego obszaru funkcjonalnego/ grup modułów/ modułu produktu, wymienioną w Oświadczeniu do umowy. Przygotowanie karty pracy przez konsultanta Wykonawcy i jej akceptacja przez Użytkownika powinny odbyć się w dniu realizacji usługi.
  2. Jeżeli w terminie 7 dni roboczych od przekazania przez Wykonawcę Karty Usługi, Użytkownik nie podpisze Karty Usługi i nie zgłosi na piśmie uzasadnionej odmowy takiego potwierdzenia, to Strony uznają, iż Użytkownik dokonał odbioru zleconych usług bez zastrzeżeń.
  3. Każda jednorazowa usługa konsultanta Wykonawcy u Użytkownika będzie rozliczana, jako jedna dniówka (gdy będzie trwała do siedmiu (7) godzin) oraz z dokładnością do każdej rozpoczętej godziny, gdy będzie trwała ponad jedną dniówkę. Usługi konsultanta Wykonawcy świadczone na rzecz Użytkownika zdalnie będą rozliczane jako trwające 2 godziny (gdy będą trwała mniej niż dwie (2) godziny), oraz z dokładnością do każdej rozpoczętej godziny, gdy będą trwała ponad dwie godziny.
  4. Prace realizowane w ramach Opieki Powdrożenowej i wykonywane po godz. 17.00 są rozliczane wg stawki o 50% wyższej w stosunku do stawki podstawowej za Opiekę Powdrożeniową określonej w niniejszej Umowie, zaś prace realizowane w soboty, niedziele i święta są droższe o 100%.
  5. Użytkownik posiada również możliwość do zgłaszania zapotrzebowania na udzielanie konsultacji i pomocy realizowanych w ramach Opieki Powdrożeniowej w trybie tzw. „Interwencji Pilnej”, która skraca czas reakcji do maksimum 2 dni roboczych. Zamówienie usługi Interwencji Pilnej podnosi koszt rozliczenia czasu pracy konsultanta o 100%
  6. Realizacja i rozliczenie prac według stawek o których mowa w punkcie 5.7 oraz 5.8 musi zostać każdorazowo potwierdzone przez Użytkownika.
  7. Bez względu na inne zobowiązania podjęte przez Użytkownika w Umowie, Użytkownik:
* Zapewni odpowiednie przygotowanie swoich pracowników do obsługi aplikacji biurowych i środowiska graficznego MS Windows, celem zabezpieczenia rzetelnej realizacji Prac wdrożeniowych przez Wykonawcę,
* Zapewni Konsultantom należyte warunki współdziałania, zgodne z wymogami BHP, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową,
* Zapewni Konsultantom możliwość uzyskania potwierdzenia przeprowadzenia prac wdrożeniowych na dokumencie KU, niezwłocznie po wykonaniu usługi, nie dłużej niż godzinę od zgłoszenia Użytkownikowi zakończenia realizacji prac.
* Zapewni Konsultantom prawidłowe i rzetelne informacje dotyczące struktury organizacyjnej, posiadanego sprzętu i oprogramowania informatycznego oraz wszelkie inne niezbędne, umożliwiające wykonywanie usług objętych Umową,
* Zobowiązuje się realizować wszystkie zalecenia Konsultantów umieszczane na dokumencie KU. W przypadku, gdy Użytkownik nie zgadza się na realizację zaleceń, umieści stosowną uwagę na dokumencie KU,
* Przygotuje dane z dotychczas używanych zasobów informatycznych w formacie uzgodnionym z Wykonawcą,
* Zapewni Wykonawcy zdalny dostęp do Systemu i infrastruktury sprzętowo-informatycznej Użytkownika w celu umożliwienia Wykonawcy wykonania prac wdrożeniowych,
* Zapewni personelowi Wykonawcy w ustalonej liczbie, miejscu i czasie możliwości wykonywania pracy w miejscach pozostających pod kontrolą Użytkownika oraz udostępni personelowi Wykonawcy pomieszczenia do pracy,
* Zobowiązuje się do ścisłej współpracy z Wykonawcą przy wykonaniu Umowy w szczególności, iż na bieżąco będzie utrzymywać z Wykonawcą kontakt w sprawach związanych z wykonaniem niniejszej Umowy, w tym przekazywał Wykonawcy (w formie wymaganej przez Wykonawcę) wszelkie informacje niezbędne do jej należytego wykonania.

1. ROZLICZENIA
   1. Użytkownik za realizację Umowy zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie łączne **……………. zł** **netto** (słownie:………………………………….), powiększone o podatek od towarów i usług VAT, naliczony zgodnie z obowiązującymi w dniu wystawienia faktury przepisami, przy czym:
      1. Z tytułu świadczenia Opieki Gwarancyjnej/Maintenance, tj. za dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania i gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakresem określonym w Podstawowych Warunkach Gwarancyjnych/Maintenance (PWG) i Umowie **w okresie trzydziestu sześciu** (36) **miesięcy** Użytkownik zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości **………………… zł** **netto** (słownie: ……………………………………). Kwota netto powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów.
      2. Z tytułu świadczenia Opieki Serwisowej, tj. za gotowość do świadczenia usług zgodnie z zakresem określonym w Podstawowych warunkach Serwisu i Umowie **w okresie trzydziestu sześciu** (36) **miesięcy** Użytkownik zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości **……………….. zł** **netto** (słownie: ………………………………………………….). Kwota netto powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów.
      3. Z tytułu świadczenia Opieki Powdrożeniowej w wymiarze określonym w punkcie 4.1, **w okresie trzydziestu sześciu (36) miesięcy** Użytkownik zapłaci Wykonawcy wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości umowy wynosi **………………… zł** **netto** (słownie: ……………………………………….). Kwota netto powiększona będzie o podatek VAT naliczony według stawki wynikającej z obowiązujących w dniu wystawienia faktury przepisów.
   2. Z tytułu realizacji umowy Użytkownik będzie płacił Wykonawcy comiesięczne wynagrodzenie ryczałtowe w wysokości netto ………………………. plus podatek VAT (w wysokości 1/36 wynagrodzenia łącznego).
   3. Płatność nastąpi na podstawie wystawionej comiesięcznej faktury w terminie 30 dni od daty wystawienia na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na fakturze.
   4. W przypadku dostawy nowych elementów Rozwiązania Indywidualnego (Obszarów Funkcjonalnych lub Modyfikacji) Wykonawca ma prawo naliczyć dodatkową opłatę z tytułu Opieki Gwarancyjnej/Maintenance oraz Opieki Serwisowej nad nowymi elementami Rozwiązania Indywidualnego. Wysokość opłaty dodatkowej będzie ustalana przez Strony. Opłata naliczana będzie od dnia Startu Produkcyjnego nowych elementów Rozwiązania Indywidualnego.
   5. W przypadku usług realizowanych w siedzibie Użytkownika, usługi rozliczane będą każdorazowo przez doliczenie do czasu wykonania zlecenia (potwierdzonego kartą pracy), dodatkowego czasu w ilości 1,5 godziny z tytułu dojazdu konsultanta.
   6. Wykonawca gwarantuje stałość cen w okresie trwania umowy.
   7. Użytkownik upoważnia Wykonawcę do wystawiania wszelkich faktur dotyczących płatności wynikających z umowy bez podpisu odbiorcy tych faktur.
   8. W razie opóźnienia przez Użytkownika w płatności należności na rzecz Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy lub innych usług świadczonych na podstawie Umowy, Użytkownik zapłaci Wykonawcy odsetki z tytułu opóźnionej płatności w ustawowej wysokości.
   9. Wykonawcy przysługuje prawo wstrzymania realizacji Umowy w razie opóźnienia w zapłacie jakiejkolwiek faktury wystawionej w związku z realizacją umowy, o ile opóźnienie przekroczy 14 dni.
   10. Wszelkie płatności wynikające z Umowy będą dokonywane w formie przelewu bankowego na rachunek Wykonawcy wskazany na fakturze.
   11. Wykonawca ma prawo do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym, jeżeli Użytkownik nie dokona w terminie 30 dni, zapłaty kwoty należnej z Umowy, liczonym od wymaganego terminu jej zapłaty.
2. KARY UMOWNE
   1. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną:
      1. za przekroczenie czasu naprawy w przypadku błędu krytycznego Wykonawca zapłaci karę 1500 zł za każdy dzień opóźnienia;
      2. za przekroczenie czasu naprawy w przypadku błędu ważnego Wykonawca zapłaci karę 1000 zł za każdy dzień opóźnienia;
      3. za przekroczenie czasu naprawy w przypadku błędu normalnego Wykonawca zapłaci karę 500 zł za każdy dzień opóźnienia;
      4. za przekroczenie uzgodnionego terminu realizacji zgłoszenia w ramach Opieki Powdrożeniowej, Wykonawca zapłaci karę 500 zł za każdy dzień opóźnienia;
      5. za naruszenie obowiązku zachowania poufności lub ujawnienie tajemnicy przedsiębiorstwa Zamawiającego, Wykonawca zapłaci karę w wysokości 10% wynagrodzenia o którym mowa w pkt. 6.1;
      6. Klauzula poufności wiąże Strony w okresie obowiązywania niniejszej Umowy oraz przez okres 2 lat po jej rozwiązaniu, a w przypadku danych osobowych i medycznych bezterminowo.
   2. Zamawiający ma prawo do potrącenia kar umownych z wynagrodzenia umownego Wykonawcy.
   3. Łączna wartość kar umownych z tytułu niniejszej umowy, nie może przekroczyć 20% wartości umowy.
   4. W przypadku gdy wysokość zastrzeżonych kar umownych nie pokrywa poniesionej szkody Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego do wysokości pełnej szkody na zasadach ogólnych.
3. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

Prawa i obowiązki Stron w zakresie związanym z ochrona danych osobowych objęte są odrębną umową powierzenia przetwarzania danych osobowych, zawartą zgodnie z art. 28 RODO, która stanowi Załącznik nr 2 do niniejszej Umowy.

1. INNE POSTANOWIENIA
   1. Bez zgody podmiotu tworzącego Zamawiającego Wykonawca nie może dokonać żadnej czynności prawnej mającej na celu zmianę wierzyciela w szczególności zawrzeć umowy poręczenia w stosunku do zobowiązań Zamawiającego.
   2. Wykonawca nie może bez pisemnej zgody Zamawiającego powierzyć wykonania zamówienia osobom trzecim.
   3. Wykonawca nie może wykonywać swego zobowiązania za pomocą takich osób trzecich, które na podstawie art. 108 ustawy Prawo zamówień publicznych są wykluczone z ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego. Zawinione naruszenie w/w postanowień stanowi podstawę do odstąpienia od umowy przez Zamawiającego.
   4. W sprawach nieuregulowanych w niniejszej umowie mają zastosowanie:
2. właściwe przepisy ustawy Prawo zamówień publicznych wraz z aktami wykonawczymi do tej ustawy,
3. właściwe przepisy ustawy Kodeks cywilny.
   1. Zobowiązania wynikające z niniejszej Umowy nie dotyczą wartości danych stanowiących zapisy w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego. Każda nieautoryzowana przez Wykonawcę modyfikacja zapisu wartości danych w bazie danych Rozwiązania Indywidualnego dokonana za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Rozwiązania Indywidualnego może prowadzić do znacznych, nieprzewidzianych zakłóceń w funkcjonowaniu Rozwiązania Indywidualnego, za które Wykonawca odpowiedzialności nie ponosi.
   2. Wykonawca oświadcza, że nie ponosi odpowiedzialności za skutki prac wdrożeniowych i serwisowych prowadzonych przez osoby nieupoważnione pisemnie przez Wykonawcę do ich prowadzenia.
   3. W trakcie trwania Umowy, a także w ciągu sześciomiesięcznego okresu od jej zakończenia, Użytkownik nie zaproponuje żadnemu z pracowników Wykonawcy jakiejkolwiek oferty zatrudnienia lub zachęty finansowej, jak również nie odpowie na ofertę złożoną przez pracownika Wykonawcy.
   4. Żadna ze Stron nie będzie odpowiedzialna za jakikolwiek przypadek niewykonania lub nienależytego wykonania swoich zobowiązań wynikających z Umowy, powstałych w wyniku okoliczności znajdujących się poza ich możliwą kontrolą (siła wyższa). Strony wyłączają odpowiedzialność z tytułu utraconych korzyści, chyba, że szkoda powstała z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa jednej ze Stron. Strony ustalają, iż wszystkie kwestie sporne wynikające, z ww. sytuacji regulować będą przepisy Kodeksu Cywilnego, natomiast warunkiem koniecznym jest, aby Strona powołująca się na klauzulę siły wyższej zawiadomiła drugą ze Stron o zaszłych okolicznościach i prawdopodobnym czasie ich trwania.
   5. Ważność, interpretacja i wykonywanie Umowy będzie nadzorowane i interpretowane zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa polskiego w tym w szczególności Kodeksu Cywilnego i Ustawy z dnia 4 lutego 1994 o Prawie autorskim i prawach pokrewnych, zaś Strony podporządkowują się jurysdykcji sądu powszechnego właściwego dla siedziby Strony pozwanej.
   6. W razie powstania sporu pomiędzy Stronami na tle wykonania Umowy, przed wystąpieniem na drogę sądową Strony podejmą starania w celu rozwiązania rozbieżności na drodze negocjacji. Brak porozumienia, co do rozstrzygnięcia kwestii spornej w terminie 30 dni od daty jej zgłoszenia przez którąkolwiek ze Stron, uprawnia drugą Stronę do skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego.
   7. Zamawiający dopuszcza zmiany w umowie w przypadkach:
4. określonych w pkt. 6.4.,
5. zmiany przepisów prawa.
   1. Zamawiający przewiduje możliwości zmiany wysokości wynagrodzenia określonego w § 6.1 Umowy w następujących przypadkach:
6. zmiany przepisów podatkowych w zakresie zmiany stawki podatku VAT,
7. zmiany wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę ustalonego na podstawie art. 2 ust. 3-5 ustawy z dnia 10 października 2002 r. o minimalnym wynagrodzeniu za pracę,
8. zmiany zasad podlegania ubezpieczeniom społecznym lub ubezpieczeniu zdrowotnemu lub wysokości stawki składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne – jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę,
9. zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o planach kapitałowych, jeżeli zmiany te będą miały wpływ na koszty wykonania Umowy przez Wykonawcę.
   1. Zmiana wysokości wynagrodzenia obowiązywać będzie od dnia wejścia w życie zmian, o których mowa w ust. 1 powyżej i od momentu wpływu tych zmian na koszty wykonania zamówienia przez Wykonawcę.
   2. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 9.12 lit. a) wartość netto wynagrodzenia Wykonawcy nie ulegnie zmianie, a określona w aneksie wartość brutto wynagrodzenia zostanie wyliczona na podstawie nowych przepisów.
   3. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 9.12 lit.b) wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy wynikającego ze zwiększenia wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących przedmiot Umowy do wysokości aktualnie obowiązującego minimalnego wynagrodzenia z uwzględnieniem wszystkich obciążeń publicznoprawnych od kwoty wzrostu minimalnego wynagrodzenia.
   4. W przypadku zmiany, o której mowa w ust. 9.12 lit. c) i d) wynagrodzenie Wykonawcy ulegnie odpowiedniej zmianie o wartość wzrostu całkowitego kosztu Wykonawcy, jaki będzie on zobowiązany dodatkowo ponieść w celu uwzględnienia tej zmiany, przy zachowaniu dotychczasowej kwoty netto wynagrodzenia osób bezpośrednio wykonujących przedmiot Umowy.
   5. Zmiana Umowy w zakresie zmiany wynagrodzenia z przyczyn określonych w ust. 9.12 lit. a) – d) obejmować będzie wyłącznie płatności za prace, których w dniu zmiany odpowiednio stawki podatku VAT/wysokości minimalnego wynagrodzenia za pracę/składki na ubezpieczenia społeczne lub zdrowotne/zmiany zasad gromadzenia i wysokości wpłat do pracowniczych planów kapitałowych o których mowa w ustawie z dnia 4 października 2018 r. o planach kapitałowych, jeszcze nie wykonano.
   6. Obowiązek wykazania wpływu zmian, o których mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu na zmianę wynagrodzenia, o którym mowa w § 6.1 Umowy należy do Wykonawcy, pod rygorem odmowy dokonania zmiany Umowy przez Zamawiającego.
   7. Pierwsza waloryzacja ceny, określonej w ust. 9.12 lit. b) – d) nastąpi po 12 miesiącach od podpisania umowy.
   8. Zamawiający przewiduje następujące zasady przeprowadzenia procedury zmiany umowy:
10. Strona wnioskująca o zmianę umowy przedstawia drugiej Stronie wniosek, wraz z podaniem zakresu zmiany oraz uzasadnienia potrzeby zmiany, w tym z załączeniem dowodów na okoliczność wykazania zaistnienia przesłanki do zmiany umowy. Wniosek powinien być złożony bez zbędnej zwłoki, nie później jednak niż 15 dni roboczych od dnia zaistnienia przesłanki zmiany umowy.
11. W terminie do 15 dni roboczych od dnia otrzymania dokumentów, o których mowa w pkt a) Strona ustosunkowuje się do żądania zmiany umowy, w razie potrzeby przedstawiając inną propozycję, co do treści zmiany umowy.
12. Najpóźniej w terminie 45 dni od dnia złożenia wniosku, o którym mowa w pkt a), Strony zawrą aneks do umowy – w przypadku uzgodnienia treści zmiany umowy, bądź – zakończą umowną procedurę aneksowania umowy – w przypadku uznania, że nie zachodzą przesłanki do zmiany umowy, bądź w przypadku braku uzgodnienia treści zmiany umowy.
    1. Niezależnie od regulacji niniejszego paragrafu zawartych wyżej, Zamawiający dopuszcza dodatkowo możliwość waloryzacji wynagrodzenia Wykonawcy o wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych (kwartał do poprzedniego kwartału) ogłaszany w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego (dalej jako „Wskaźnik waloryzacji”), przy łącznym spełnieniu następujących postanowień:
13. każda ze Stron Umowy jest uprawniona do żądania zmiany wysokości wynagrodzenia, przy czym waloryzacja nastąpi na wniosek Strony, przy czym
14. Strona może wystąpić z wnioskiem o pierwszą waloryzację po 3 miesiącach od podpisania Umowy oraz przy wzroście lub obniżeniu Wskaźnika waloryzacji określonego powyżej, o co najmniej 2% za ostatni kwartał poprzedzający złożenie wniosku o waloryzację; w przypadku wzrostu lub obniżenia Wskaźnika waloryzacji waloryzacja będzie polegała odpowiednio na wzroście lub obniżeniu wynagrodzenia za usługi realizowane po dniu złożenia wniosku o wartość procentową Wskaźnika waloryzacji, przy czym
15. Strona może wystąpić z wnioskiem o każdą kolejną waloryzację nie wcześniej niż po upływie 6 miesięcy od poprzedniej waloryzacji oraz przy wzroście lub obniżeniu Wskaźnika waloryzacji o co najmniej 2%, obliczonego na podstawie średniej Wskaźników waloryzacji za 2 ostatnie kwartały poprzedzające złożenie wniosku o waloryzację; w przypadku wzrostu lub obniżenia Wskaźnika waloryzacji waloryzacja będzie polegała odpowiednio na wzroście lub obniżeniu wynagrodzenia za usługi realizowane po dniu złożenia wniosku o Wskaźnik waloryzacji obliczony na podstawie średniej Wskaźników waloryzacji za 2 ostatnie kwartały poprzedzające złożenie wniosku o waloryzację, przy czym
16. waloryzacja nie dotyczy usług zrealizowanych przed datą złożenia wniosku przez którąkolwiek ze Stron, przy czym w przypadku likwidacji Wskaźnika waloryzacji lub zmiany podmiotu, który urzędowo go ustala, mechanizm, o którym mowa powyżej, stosuje się odpowiednio do wskaźnika i podmiotu, który zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa zastąpi dotychczasowy Wskaźnik lub podmiot, przy czym maksymalna wartość zmiany wynagrodzenia brutto, jaką dopuszcza Zamawiający w efekcie zastosowania niniejszych postanowień, nie przekroczy 10% wynagrodzenia brutto Wykonawcy, ustalonego w dniu zawarcia Umowy.
    1. Jeżeli wynagrodzenie Wykonawcy zostało zmienione w trybie wskazanym w ust. 9.12, Wykonawca zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę na okres co najmniej 6 miesięcy. W każdym przypadku zmiany Umowy, o której mowa w ust. 9.12 Wykonawca, w terminie 30 dni przedłoży Zamawiającemu oświadczenie o dokonaniu odpowiedniej zmiany w umowie podwykonawczej, jeżeli przy wykonywaniu Umowy korzysta z usług podwykonawców.
    2. Inicjatorem zmian może być Zamawiający lub Wykonawca poprzez pisemne wystąpienie w okresie obowiązywania Umowy zawierające opis proponowanych zmian i ich uzasadnienie (wniosek).
    3. Każda ze stron może w terminie 30 dni od otrzymania wniosku o zmianę, zwrócić się do strony wnioskującej o jego uzupełnienie, poprzez przekazanie dodatkowych wyjaśnień, informacji lub dokumentów (np. zażądać oryginałów do wglądu lub kopii potwierdzonych za zgodność z oryginałami).
    4. Zamawiający w terminie 30 dni od otrzymania kompletnego wniosku, zajmie wobec niego pisemne stanowisko. Za dzień przekazania stanowiska uznaje się dzień jego wysłania na adres właściwy dla doręczeń pism dla Wykonawcy.
    5. Wszelkie zmiany i uzupełnienia Umowy dla swej ważności wymagają zachowania formy pisemnej i podpisów obydwu Stron.
    6. Wszelkie zawiadomienia przewidziane Umową, dla wywołania skutków prawnych wymagają formy pisemnej i potwierdzenia ich doręczenia drugiej Stronie.
    7. Umowa rozwiązuje wszystkie dotychczasowe umowy wiążące Strony w zakresie Opieki serwisowej.
    8. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.

|  |  |
| --- | --- |
| **Użytkownik** | **Wykonawca** |

## Oświadczenie

**Świętokrzyskie Centrum Onkologii Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Kielcach** z siedzibą w Kielcach, ul. Artwińskiego 3, Kielce 25-734, REGON: **001263233**, NIP: **959-12-94-907**, zarejestrowane w Krajowym Rejestrze Sądowym – w Rejestrze stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod nr 0000004015, prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz zarejestrowane w Rejestrze podmiotów leczniczych pod nr 000000014611, prowadzonym przez Wojewodę Świętokrzyskiego, zwane w treści Umowy „**Użytkownikiem**”, w imieniu którego działa:

* Krzysztof Falana – Z-ca Dyrektora ds. Prawno-Inwestycyjnych
* Wioletta Krupa – Główna Księgowa

Osobami odpowiedzialnymi za współdziałanie z Wykonawcą i uprawnionymi do zgłaszania Problemów w związku z zawartą w **dniu ………….. r.** **Umową Opieki SIMPLE nr ………………** będą:

**................................** – Opiekun Systemu informatycznego, oraz

**................................**

**................................**

**................................**

**................................**

**................................**

**................................**

**................................**

**................................**

**Użytkownik**

## Oświadczenie

**Wykonawca**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

z siedzibą w .………………………………………...…, ul. …………………………………..…., (nr kodu: …………………), REGON: ……………….…….., NIP: …………….………., zarejestrowany w ……………………………………………… zwany w treści Umowy **„Wykonawcą”**, w imieniu którego działa:

* …………………………………………………………………………..………………

Pracownicy Centrum Pomocy realizujący usługi związane z zawartą w **dniu …………………… r. Umową Opieki SIMPLE** **nr …………………..** są do dyspozycji Użytkownika w Normalnych Godzinach Pracy Wykonawcy i można się z nimi kontaktować:

* za pomocą telefonu nr: ………………….……………
* za pomocą systemu zgłoszeniowego: ……………………….………….
* e-mail: …………………………….…………………………
* pocztą na adres: ……………….………………………..

**Wykonawca**

**Załącznik nr 1 do Umowy Opieki SIMPLE** **nr ………………………….**

**zawartej w dniu ……………………. roku**

## Podstawowe Warunki Gwarancyjne/Maintenance Wykonawcy

1. DEFINICJE
   1. Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie SIMPLE.ERP i XPRIMER.HRM lub jego część, obejmujące wykonywalny maszynowo kod programu, którego SIMPLE jest właścicielem – będący utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych – utrwalony na nośnikach magnetycznych lub optycznych.
   2. Dokumentacja – oznacza aktualne materiały informacyjne oraz objaśniające dostępne dla Użytkownika w wersji elektronicznej w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://.......................... .
   3. Internetowy system informatyczny – system dostępny pod adresem http://.........................., służący do rejestracji i monitorowania zgłoszeń Problemów, oraz do komunikacji pomiędzy Wykonawcą i Użytkownikiem.
   4. Platforma Sprzętowo-Systemowa – sprzęt komputerowy, system bazy danych i system operacyjny posiadany przez Użytkownika, na którym zainstalowane jest Oprogramowanie.
   5. Usterka – niezdolność Oprogramowania do realizacji funkcji zgodnie z Dokumentacją, zgłoszona do Wykonawcy przez Użytkownika zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym dokumencie.
   6. Użytkownik – oznacza przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dn. 02 lipca 2004 r., o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r., Nr 155 poz. 1095   późniejszymi zmianami) lub inny podmiot, któremu SIMPLE udzieliła Licencji Klienta Końcowego.
   7. Nowa Wersja Oprogramowania – Oprogramowanie, które w stosunku do poprzedniej wersji zawiera nowe funkcjonalności wprowadzane do Oprogramowania wg. planów rozwojowych SIMPLE uwzględniających między innymi trendy rynkowe, zmiany w prawodawstwie i postęp technologiczny. Nowa Wersja Oprogramowania w stosunku do poprzedniej ma zmienioną nazwę w całości lub w głównej części.
   8. Aktualizacja – pakiet zmian do danej wersji Oprogramowania zawierający poprawki Usterek ujawnionych w danej wersji Oprogramowania i/lub modyfikacje wynikające ze zmian przepisów prawna.
2. WARUNKI UMOWY OPIEKI GWARANCYJNEJ/MAINTENANCE
   1. Podstawowe Warunki Gwarancyjne/Maintenance (PWG) określają szczegółowy   
      zakres sprawowania przez Wykonawcę Opieki Gwarancyjnej/Maintenance nad Oprogramowaniem.
   2. Wykonawca oświadcza, że w przypadku oprogramowania, którego SIMPLE nie jest autorem ani właścicielem, określone w PWG warunki Opieki Gwarancyjnej/Maintenance nie mają zastosowania.
   3. Poza dokumentami wymienionymi niniejszym dokumencie, jakiekolwiek inne dokumenty nie będą regulować zasad i warunków świadczenia przez Wykonawcę Opieki Gwarancyjnej/Maintenance, chyba że zostaną wyraźnie przyjęte przez Wykonawcę w formie pisemnej.
   4. Wykonawca dołoży należytej staranności w zakresie doskonalenia Oprogramowania pod względem jakości i przydatności w aktualnych warunkach, szczególnie w zakresie zgodności z wymogami formalno-prawnymi.
   5. W ramach świadczonej Opieki Gwarancyjnej/Maintenace Wykonawca zapewnia Użytkownikowi:

* informacje o planowanych Nowych Wersjach Oprogramowania,
* reakcję na zgłaszane przez Użytkownika Usterki w najkrótszym możliwym czasie,
* analizę i usunięcie zgłoszonej Usterki Oprogramowania w najkrótszym możliwym terminie, w sposób uznany za najwłaściwszy przez Wykonawcę, w tym np. poprzez udostępnienie Użytkownikowi Nowej Wersji Oprogramowania,
* dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania, udostępnianych przez Wykonawcę w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://....................................., dostarczanych Użytkownikowi na jego wniosek na nośnikach optycznych, w celu zapoznania się Użytkownika z oferowanym Oprogramowaniem. Dostęp do Nowych Wersji Oprogramowania nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
* dostęp do Aktualizacji Oprogramowania udostępnianych przez Wykonawcę w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://..................................... . Dostęp do Aktualizacji nie obejmuje ich instalacji ani uruchomienia,
* dostęp do internetowego systemu zgłaszania Usterek przez internetowy system informatyczny dostępny pod adresem http://............................., za pomocą którego Użytkownik zgłasza i monitoruje Usterki,
* Szkolenie z obsługi internetowego systemu informatycznego dostępnego pod adresem http://.....................................,.
  1. Wykonawca zastrzega, że usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach Opieki Gwarancyjnej/Maintenance na mocy Umowy nie obejmują usuwania Usterek spowodowanych:
* nieprawidłową eksploatacją Oprogramowania lub wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej, na której używane jest Oprogramowanie, w szczególności wykonywaniem czynności poza procedurami określonymi w Dokumentacji,
* wszelkimi ingerencjami Użytkownika lub osób trzecich w zapisy bazy danych Oprogramowania realizowanymi za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Produktu opracowywanych np. za pomocą języków TCL, Visual Basic, VBS, JAVA,
* uszkodzeniami Oprogramowania spowodowanymi czynnikami zewnętrznymi,
* instalacjami i naprawami dokonywanymi przez personel Użytkownika lub przez osoby trzecie w zakresie, który nie został rekomendowany przez Wykonawcę do samodzielnej realizacji przez Użytkownika,
* zmianami dokonanymi przez Użytkownika w Oprogramowaniu,
* problemami z konfiguracją stacji roboczych.
  1. Wykonawca zastrzega, że w przypadku stwierdzenia zmian w Oprogramowaniu dokonanych przez Użytkownika lub osoby trzecie, Wykonawca ma prawo wstrzymać realizację usług Opieki Gwarancyjnej/Maintenance.
  2. W przypadku zgłoszenia Usterki, Użytkownik zobowiązuje się do nieodpłatnej pomocy w analizie poprzez udostępnienie wszystkich niezbędnych środków i informacji, łącznie z informacjami o aplikacjach i plikach lub ich częściach, stosownie do potrzeb.

1. ZOBOWIĄZANIA Wykonawcy

Wykonawca zobowiązuje się do:

* 1. Utworzenia i utrzymywania przez cały okres ważności Umowy zespołu pracowników o przygotowaniu informatycznym do wykonywania usług Opieki Gwarancyjnej/ Maintenance.
  2. Zapewnienia odpowiedniego poziomu wyszkolenia swoich pracowników, wystarczającego do prowadzenia prac Opieki Gwarancyjnej/Maintenance określonych w Umowie.
  3. Zapewnienia spójności i prawidłowości bazy danych, o ile uszkodzenie jest spowodowane Usterką instalacji aktualizacji systemu SIMPLE.

**Podstawowe Warunki Serwisu Wykonawcy (PWS)**

# ZASADY PODSTAWOWE

1. DEFINICJE
   1. Centrum Pomocy – zespół pracowników Wykonawcy, poprzez który nawiązywane są, w Normalnych Godzinach Pracy Wykonawcy, przez Użytkownika wszelkie kontakty dotyczące współpracy w zakresie realizacji zobowiązań wynikających z Umowy, w szczególności pierwsze kontakty związane ze zgłoszeniem Problemu.
   2. Czas Reakcji – czas liczony od momentu zgłoszenia Problemu przez upoważnionego pracownika Użytkownika do Centrum Pomocy Wykonawcy, zgodnie z zasadami określonymi w Ogólnych Warunkach Świadczenia Opieki Serwisowej, do momentu podjęcia działań przez Centrum Pomocy Wykonawcy.
   3. Czas Naprawy – czas liczony od momentu podjęcia działań przez Centrum Pomocy w celu wyeliminowania Usterki do momentu jej usunięcia. Do Czasu Naprawy zalicza się wyłącznie czas pracy Wykonawcy
   4. Dokumentacja – oznacza aktualne materiały informacyjne oraz objaśniające dostępne dla Użytkownika w wersji elektronicznej w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... .
   5. Internetowy system informatyczny – system dostępny pod adresem http://................... służący do rejestracji i monitorowania zgłoszeń Problemów oraz do komunikacji pomiędzy Wykonawcą i Użytkownikiem.
   6. Rodzaj zgłoszenia – kod przypisany każdemu zgłaszanemu przez Użytkownika Problemowi i potwierdzony lub zaktualizowany przez Wykonawcę.
   7. Licencja – udzielone Użytkownikowi przez Wykonawcę prawo do użytkowania dla własnych potrzeb Produktu na warunkach określonych w stosownej umowie dokumentów - Licencja Klienta Końcowego, Licencja Warunki.
   8. Modyfikacja – zmiany istniejących funkcji i nowe funkcje wprowadzone w Rozwiązaniu Indywidualnym przez Wykonawcę na wniosek Użytkownika.
   9. Normalne Godziny Pracy – godziny pracy Wykonawcy (9.00-17.00, w dni robocze, od poniedziałku do piątku), w których świadczone są usługi Opieki Serwisowej. Wykonawca ma prawo określić do 3 (słownie: trzech) dni w danym roku świadczenia Opieki Serwisowej, podczas których nie będzie wykonywał czynności serwisowych, o ile uprzedzi Użytkownika pisemnie nie później niż na 15 dni przed każdym z takich dni.
   10. Obszar Funkcjonalny (Moduł) – niepodzielna funkcjonalna część Oprogramowania.
   11. Opieka Serwisowa – zespół czynności, usług konserwacyjno-serwisowych, związanych z utrzymaniem sprawności działania Rozwiązania Indywidualnego eksploatowanego przez Użytkownika, do których Wykonawca zobowiązał się w Umowie, realizowanych zgodnie z Podstawowymi Warunkami Serwisowymi (PWS)
   12. Opiekun Systemu – wyznaczony pracownik Użytkownika współpracujący z Wykonawcą, odpowiedzialny za prawidłowe działanie Rozwiązania Indywidualnego u Użytkownika.
   13. Oprogramowanie – oznacza oprogramowanie SIMPLE.ERP i XPRIMER.HRM lub ich część, obejmujące wykonywalny maszynowo kod programu, którego SIMPLE jest właścicielem lub dostawcą – będący utworem w rozumieniu Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych – utrwalony na nośnikach magnetycznych lub optycznych.
   14. Platforma Sprzętowo-Systemowa – sprzęt komputerowy, system bazy danych i system operacyjny posiadany przez Użytkownika, na którym zainstalowane jest Oprogramowanie.
   15. Problem – działanie lub zachowanie się Rozwiązania Indywidualnego uznane przez pracowników Użytkownika za niezgodne z Dokumentacją i zgłoszone do Wykonawcy przez Użytkownika zgodnie z zasadami określonymi w Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS).
   16. Rozwiązanie Indywidualne – oznacza Oprogramowanie, którego dotyczy Licencja dostarczone Użytkownikowi przez Wykonawcę wraz z Modyfikacjami zamówionymi przez Użytkownika i wykonanymi przez Wykonawcę.
   17. Umowa – zawarta pomiędzy Użytkownikiem, a Wykonawcą Umowa Opieki Serwisowej.
   18. Aktualizacja – pakiet zmian do danej wersji Oprogramowania, zawierający poprawki Usterek ujawnionych w danej wersji Oprogramowania i/lub modyfikacje wynikające ze zmian przepisów prawa
   19. Usterka – niezdolność Rozwiązania Indywidualnego do realizacji funkcji zgodnie z Dokumentacją, wynikająca z przyczyn tkwiących w Rozwiązaniu Indywidualnym i zgłoszona do Wykonawcy przez Użytkownika zgodnie z zasadami określonymi w  Podstawowych Warunkach Serwisowych (PWS).
   20. Użytkownik – oznacza przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dn. 02 lipca 2004 r., o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r., Nr 155 poz. 1095 z późniejszymi zmianami) lub inny podmiot, któremu SIMPLE udzieliła Licencji Klienta Końcowego.
   21. Błąd krytyczny – usterka powodująca zatrzymanie pracy całego systemu lub zatrzymanie krytycznego procesu uniemożliwiające terminową realizację obligatoryjnych zobowiązań np. terminowe rozliczenie podatku VAT. Nie ma żadnej możliwości realizacji procesu biznesowego.
   22. Błąd ważny – usterka pozwalająca Użytkownikowi na korzystanie z Rozwiązania Indywidualnego, ale w ograniczonym zakresie. Nie ma możliwości pełnej realizacji procesu biznesowego.
   23. Błąd normalny – pozostałe Usterki systemu.
   24. Helpdesk – usługa krótkich konsultacji telefonicznych lub pisemnych dotyczących wsparcia w rozwiązywaniu bieżących problemów związanych użytkowaniem Rozwiązania Indywidualnego.
   25. Zmiana Prawa – zagadnienie dotyczące Oprogramowania, związane ze zmianą przepisów prawa.
   26. Indywidualna zmiana prawa – zagadnienie dotyczące dostosowania Modyfikacji do zmian w przepisach prawa.
2. WARUNKI UMOWY OPIEKI SERWISOWEJ
   1. Podstawowe Warunki Serwisowe (PWS) wraz z Umową określają szczegółowy zakres sprawowania przez Wykonawcę Opieki Serwisowej nad Rozwiązaniem Indywidualnym Użytkownika.
   2. Wykonawca oświadcza, że w przypadku oprogramowania, którego SIMPLE nie jest autorem ani właścicielem, określone w PWS warunki Opieki Serwisowej nie mają zastosowania.
   3. Poza dokumentami wymienionymi w niniejszym dokumencie, jakiekolwiek inne dokumenty nie będą regulować zasad i warunków świadczenia przez Wykonawcę Opieki Serwisowej, chyba że zostaną wyraźnie przyjęte przez Wykonawcę w formie pisemnej.
   4. Wykonawca przysługuje prawo wstrzymania realizacji Opieki Serwisowej w razie opóźnienia w zapłacie jakiejkolwiek faktury wystawionej w związku z realizacją Umowy, o ile opóźnienie przekroczy 14 dni.
3. KONSERWACJA I SERWIS

Wykonawca w ramach Umowy sprawuje Opiekę Serwisową nad Rozwiązaniem Indywidualnym oraz udziela wsparcia technicznego, mającego na celu zapewnienie optymalnego działania Rozwiązania Indywidualnego, poprzez nadzór nad jego eksploatacją.

* 1. W ramach usług świadczonych na podstawie Umowy Opieki Serwisowej Wykonawca zapewnia Użytkownikowi:

1. bezpośredni kontakt telefoniczny z Centrum Pomocy,
2. dostęp poprzez Internet do internetowego systemu informatycznego dostępnego pod adresem http://..................., za pomocą którego Użytkownik będzie zgłaszać Problemy,
3. obsługę wykrytych przez Użytkownika i zgłoszonych za pośrednictwem internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... Usterek, zgodnie z przyjętymi czasami reakcji i naprawy,
4. możliwość korzystania z usług dodatkowych Centrum Pomocy w ramach limitu konsultacji Helpdesk, zgodnie z zakresem i w wymiarze określonym w Umowie opieki serwisowej.
   1. Wykonawca zastrzega, że usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach Opieki Serwisowej na mocy Umowy nie obejmują usuwania Usterek spowodowanych:
5. nieprawidłową eksploatacją Rozwiązania Indywidualnego lub wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej, na której używane jest Rozwiązanie Indywidualne, w szczególności wykonywaniem czynności poza procedurami określonymi w Dokumentacji,
6. wszelkimi ingerencjami Użytkownika w zapisy bazy danych Rozwiązania Indywidualnego realizowanymi za pomocą narzędzi zewnętrznych, procedur wbudowanych lub własnych rozszerzeń funkcjonalnych Produktu opracowywanych np. za pomocą języków TCL, Visual Basic, VBS, JAVA,
7. uszkodzeniami Rozwiązania Indywidualnego spowodowanymi czynnikami zewnętrznymi,
8. instalacjami i naprawami dokonywanymi przez personel Użytkownika lub przez osoby trzecie w zakresie, który nie został rekomendowany przez Wykonawcę do samodzielnej realizacji przez Użytkownika,
9. zmianami dokonanymi przez Użytkownika w Rozwiązaniu Indywidualnym lub wyznaczonej Platformie Sprzętowo-Systemowej,
10. problemami z konfiguracją stacji roboczych.
    1. Wykonawca zastrzega, że usługi świadczone przez Wykonawcę w ramach Opieki Serwisowej na mocy Umowy nie obejmują analizy i usuwania Problemów nie będących Usterkami. Analizę takich Problemów, Wykonawca ma prawo zakwalifikować w pakiet usług dodatkowych i poinformować Użytkownika
    2. Wykonawca zastrzega, że w przypadku, wprowadzenia przez Użytkownika lub osoby trzecie zmian w kodzie źródłowym Rozwiązania Indywidualnego, Wykonawca ma prawo wstrzymać się z realizacją usług serwisowych do czasu wycofania tych zmian. Powyższe nie dotyczy funkcji pobierających dane z Rozwiązania Indywidualnego przygotowanych samodzielnie przez Użytkownika lub osoby trzecie.
    3. Wykonawca zapewnia, że na podstawie odrębnej umowy lub zamówienia Użytkownik może uzyskać pomoc w administracji i eksploatacji Rozwiązania Indywidualnego, w tym:
11. przygotowywanie i strojenie środowiska Rozwiązania Indywidualnego,
12. propozycje procedur eksploatacyjnych,
13. naprawianie danych zagubionych lub zniszczonych nie z winy Wykonawcy,
14. diagnozowanie i rozwiązywanie Problemów nie będących Usterkami związanymi z Rozwiązaniem Indywidualnym,
15. diagnozowanie oraz korygowanie Problemów nie związanych z Rozwiązaniem Indywidualnym,
16. przeprowadzenie czynności kontrolujących działanie wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej,
17. pomoc w zakresie działania wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej.
18. pomoc w zakresie konfiguracji stacji roboczej
19. obsługę problemów wydajnościowych
    1. W przypadku żądania Użytkownika by Wykonawca podjął się
20. usunięcia jakichkolwiek Usterek związanych z eksploatacją Rozwiązania Indywidualnego powstałych w związku z przyczynami określonymi w punkcie 3.2,
21. usunięcia Problemów określonych w punkcie 3.3,
22. wykonania usług wymienionych w punkcie 3.5,

praca Wykonawcy zostanie rozliczona w ramach limitu konsultacji helpdesk lub w ramach pakietu usług Opieki Powdrożeniowej według wcześniej uzgodnionej wyceny

* 1. W przypadku przekroczenia przez Użytkownika limitu konsultacji helpdesk, Użytkownik zapłaci Wykonawcy dodatkową uzgodnioną kwotę wyliczoną według stawek wynikających z zakresu Umowy Powdrożeniowej,

1. SPOSÓB REALIZACJI USŁUG
   1. Usługi Serwisowe w ramach Umowy są świadczone przez Wykonawcę zdalnie przy wykorzystaniu telefonu, poczty elektronicznej, modemów i Internetu. Na wniosek Użytkownika, za dodatkową opłatą (uzgodnioną przez strony) Wykonawca może świadczyć Usługi Serwisowe w siedzibie Użytkownika. W takim przypadku nie obowiązuje określony w PWS Czas naprawy, a termin wykonania usługi będzie ustalany indywidualnie.
   2. W ramach Umowy w przypadku stwierdzenia przez Użytkownika wystąpienia Usterek wynikłych z przyczyn tkwiących w Rozwiązaniu Indywidualnym, Wykonawca zobowiązuje się do ich usunięcia na warunkach określonych w PWS. Sposób usunięcia Usterek jest ustalany przez Wykonawcę i może polegać na dostarczeniu Użytkownikowi Aktualizacji, nowej wersji Oprogramowania lub wskazaniu stosownego, akceptowalnego sposobu uniknięcia skutków Usterki.
   3. Użytkownik zobowiązany jest zapewnić na każde żądanie Wykonawcy dostęp do Rozwiązania Indywidualnego i wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej za pośrednictwem łącz zdalnych, urządzeń telekomunikacyjnych i przy pomocy oprogramowania komunikacyjnego. Sposób udostępniania Rozwiązania Indywidualnego przez Użytkownika określa Centrum Pomocy Wykonawcy.
2. ZOBOWIĄZANIA UŻYTKOWNIKA

Użytkownik zobowiązuje się do:

* 1. Utworzenia i utrzymywania przez cały okres ważności Umowy stanowiska Opiekuna Systemu odpowiedzialnego za prawidłowe działanie Rozwiązania Indywidualnego u Użytkownika.
  2. Zapewnienia odpowiedniego przygotowania swoich pracowników do obsługi wszystkich elementów wyznaczonej Platformy Sprzętowo-Systemowej, na której eksploatowane jest Rozwiązanie Indywidualne i prowadzenia odpowiedniej kontroli poprawności danych wejściowych i wyjściowych oraz obserwacji i ewentualnego korygowania błędów proceduralnych.
  3. Wyznaczenia, oprócz Opiekuna Systemu, po jednym pracowniku merytorycznym w każdym module/obszarze funkcjonalnym, o których Wykonawca zostanie powiadomiony, którzy będą posiadali aktywne konta w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... i którzy będą upoważnieni do powiadamiania Wykonawcy o Problemach i podejmowania w tych sprawach kontaktów z Wykonawcą oraz udzielania pracownikom Wykonawcy informacji niezbędnych do rozwiązania Problemu.
  4. Udzielania Wykonawcy nieodpłatnej pomocy w wyszukiwaniu, definiowaniu i usuwaniu Usterek poprzez udostępnienie wszystkich niezbędnych środków i informacji, łącznie z informacjami o aplikacjach i plikach lub ich częściach, stosownie do potrzeb.
  5. Archiwizowania na nośnikach magnetycznych, optycznych lub innych, baz danych obsługiwanych przez Rozwiązanie Indywidualne nie rzadziej, niż co 2 dni robocze pod rygorem utraty prawa do bezpłatnej naprawy przez Wykonawcę jej Usterek, powstałych wskutek wadliwego działania Rozwiązania Indywidualnego.
  6. Podjęcia odpowiednich działań mających na celu zabezpieczenie przed możliwością nieprawidłowego funkcjonowania Rozwiązania Indywidualnego. Działania te obejmują ochronę instalacji Rozwiązania Indywidualnego i baz danych Rozwiązania Indywidualnego przed nieuprawnionym dostępem lub zniszczeniem, diagnozowanie Usterek oraz regularne monitorowanie wyników.
  7. Zagwarantowania, że bez pisemnej zgody Wykonawcy, do Rozwiązania Indywidualnego nie będą wprowadzane żadne zmiany.
  8. Udostępnienia połączenia stałego w formie uprzednio zaakceptowanej przez obie Strony, do serwera aplikacji na którym będzie zainstalowane Rozwiązanie Indywidualne oraz do stacji roboczych.
  9. Na żądanie Wykonawcy, o ile będzie tego wymagało przeprowadzenie prac serwisowych, utworzenia bazy testowej jako kopi bazy użytkowej i udostępnienia połączenia stałego w formie zaakceptowanej przez Strony do bazy testowej.

1. ZOBOWIĄZANIA WYKONAWCY

Wykonawca zobowiązuje się do:

* 1. Utworzenia i utrzymywania przez cały okres ważności Umowy Centrum Pomocy i wyznaczenia pracowników o przygotowaniu informatycznym do wykonywania zadań Centrum Pomocy oraz zapewnienia pełnego dostępu Użytkownikowi do Centrum Pomocy.
  2. Zapewnienia odpowiedniego poziomu wyszkolenia swoich pracowników, wystarczającego do prowadzenia prac określonych w Umowie oraz pomocy Użytkownikowi w zakresie eksploatacji Rozwiązania Indywidualnego, a także rozwoju Produktu.
  3. Zachowania poufności wszelkich danych Użytkownika do których ma dostęp w związku z realizacją Opieki Serwisowej.

# ZASADY ZGŁASZANIA PROBLEMÓW I OBSŁUGI USTEREK

1. ZASADY OBOWIĄZUJĄCE PODCZAS KONTAKTÓW UŻYTKOWNIKA Z WYKONAWCĄ
   1. Użytkownik nawiązuje wszelkie kontakty z Wykonawcą za pośrednictwem Centrum Pomocy.
   2. Wszystkie kontakty z Użytkownikiem, będące reakcją na zgłoszenia Użytkownika, podejmowane będą przez Wykonawcę najszybciej jak jest to możliwe.
   3. Pracownicy Użytkownika przy zgłaszaniu Problemu, zobowiązani są przekazać Wykonawcy w formie pisemnej – za pomocą internetowego systemu informatycznego dostępnego pod adresem http://................... wszystkie posiadane, niezbędne do jego rozwiązania informacje. W przypadku awarii internetowego systemu informatycznego dostępnego pod adresem http://................... zgłoszenia problemu należy dokonać telefonicznie lub mailem.
2. CENTRUM POMOCY
   1. Personel Centrum Pomocy jest do dyspozycji Użytkownika w Normalnych Godzinach Pracy. Z Centrum Pomocy można się kontaktować za pomocą internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://..................., telefonu lub e-maila.
   2. Zadaniem Centrum Pomocy jest:
3. przyjmowanie zgłoszeń Problemów zarejestrowanych w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://...................,
4. analiza zgłoszeń i w przypadku potwierdzenia występowania Usterki jej rozwiązanie,
5. organizowanie pomocy dla Użytkownika,
6. kontrolowanie działalności Wykonawcy dotyczącej realizacji prac związanych z obsługą zgłaszanych Problemów,
7. kontrolowanie poprawności kontaktów pracowników Wykonawcy z pracownikami Użytkownika.
8. ZGŁOSZENIE I OBSŁUGA USTERKI. TRYB POSTĘPOWANIA
   1. W przypadku stwierdzenia przez Użytkownika wystąpienia Usterki w trakcie użytkowania Rozwiązania Indywidualnego, Użytkownik zbierze wszystkie informacje opisujące Problem i skutki jego wystąpienia, i przekaże je do Centrum Pomocy. Zgłoszenie Problemu powinno być dokonane pisemnie za pomocą internetowego systemu informatycznego dostępnego pod adresem http://.................... . Jeśli Użytkownik nie pracuje na najnowszej Aktualizacji, przed przekazaniem Problemu do Centrum Pomocy powinien zainstalować Aktualizację wskazaną przez konsultanta Wykonawcy.
   2. Zgłoszenie Usterki musi zawierać następujące informacje:
      1. Obszar nieprawidłowego działania

Należy wybrać prawidłowy produkt z listy produktów podlegających aktualnie opiece serwisowej, w którym został zidentyfikowany problem. W kolejnym kroku należy wybrać prawidłowy nr wersji i nr aktualizacji. Wg wskazanego przez Użytkownika produktu, przez internetowy system informatyczny dostępny pod adresem http://..................., a on automatycznie przekierowuje zgłoszenie do konsultanta merytorycznego obsługującego dany obszar funkcjonalny. Niewłaściwie podany produkt skutkuje przekazaniem zgłoszenia do konsultanta, który jest specjalistą w innym obszarze i wydłuża czas obsługi.

* + 1. Rodzaj zgłoszenia – Błąd krytyczny, Błąd ważny, Błąd normalny – zgodnie z definicjami zawartymi w PWS.
    2. Opis postępowania Użytkownika, w wyniku którego stwierdzono Usterkę:

Należy opisać sekwencję wykonanych przez Użytkownika czynności w wyżej wymienionym module, wersji i aktualizacji, których skutkiem jest zgłaszany problem. Należy opisać zastosowane parametry, wprowadzone zmienne w filtrach, przykładowe dane oraz kroki wykonane w systemie przez użytkownika, które umożliwią odtworzenie problemu. O ile to możliwe należy dodać zrzuty z ekranu, szczególnie z komunikatami z systemu. Im więcej szczegółów tym szybsza i dokładniejsza analiza i w efekcie szybsze rozwiązanie zgłoszenia.

* + 1. Oczekiwany prawidłowy wynik

Należy opisać wynik, którego spodziewał się Użytkownik w wyniku wyżej opisanych czynności realizowanych w Rozwiązaniu Indywidualnym, na podstawie aktualnie dostępnej konfiguracji systemu. O ile to możliwe należy opisać poprawny algorytm, który przy zastosowaniu opisanych wyżej parametrów, filtrów i wykonanych kroków pozwoli taki prawidłowy wynik uzyskać.

* 1. W jednym zgłoszeniu w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... Użytkownik może zgłosić jeden Problem. Niedopuszczalne jest grupowanie Problemów w jednym zgłoszeniu bądź dodawanie nowego wątku po uzyskaniu rozwiązania.
  2. Określony przez Użytkownika Rodzaj zgłoszenia wskazuje wagę zgłaszanej Usterki i tym samym definiuje oczekiwany przez Użytkownika Czas reakcji i Czas naprawy. Stosowane są następujące czasy obsługi Usterek:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Rodzaj zgłoszenia | Czas reakcji | Czas naprawy |
| Błąd krytyczny | 8 godz. rob. | 12 godz. rob. |
| Błąd ważny | 12 godz. rob. | 48 godz. rob. |
| Błąd normalny | 24 godz. rob. | 160 godz. rob. |

Powyższe zapisy dotyczą Normalnych Godzin Pracy i mają zastosowanie wyłącznie do Rozszerzonego pakietu Opieki Serwisowej. W sytuacjach uzasadnionych Strony mogą uzgodnić inny termin naprawy.

* 1. W przypadku wystąpienia Problemu, Użytkownik musi zapewnić pełny dostęp do Rozwiązania Indywidualnego oraz na życzenie Wykonawcy, o ile jest to technicznie możliwe wykonać kopię bazy danych Rozwiązania Indywidualnego. Sposób udostępniania Rozwiązania Indywidualnego przez Użytkownika określa Centrum Pomocy Wykonawcy. Czas Naprawy Usterki mierzony jest od momentu udostępnienia Rozwiązania Indywidualnego personelowi Wykonawcy i nie zawiera czasu oczekiwania na odpowiedzi i informacje uzupełniające od Użytkownika niezbędne do przeprowadzenia analizy i naprawy Usterki.
  2. Po otrzymaniu zgłoszenia Usterki, Centrum Pomocy podejmie następujące kroki:
     1. potwierdzi przyjęcia zgłoszenia w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... oraz przekaże je osobie odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy za jego rozwiązanie
     2. nawiąże kontakt z Opiekunem Systemu Użytkownika lub osobą zgłaszającą go w imieniu Użytkownika w celu zorganizowania dostępu do Rozwiązania Indywidualnego dla pracowników Wykonawcy, aby mogli odtworzyć zaistniałą sytuację, a następnie usunąć Usterkę
     3. w przypadku, gdy pracownik Centrum Pomocy Wykonawcy zweryfikuje, że wprowadzony przez Użytkownika Problem ma zawyżony Rodzaj zgłoszenia w stosunku do zapisów Umowy, czyli jest Usterką niższej kategorii, bezzwłocznie zawiadomi o tym Użytkownika podając merytoryczne wyjaśnienie oraz wprowadzi do internetowego systemu informatycznego dostępnego pod adresem http://................... skorygowaną klasyfikację Rodzaju zgłoszenia. Czas naprawy liczony jest wg klasyfikacji Wykonawcy. W przypadku zgłoszenia Usterki sklasyfikowanej jako Błąd krytyczny, Wykonawca poinformuję Użytkownika o zmianie kwalifikacji z zachowaniem Czasu reakcji. W pozostałych przypadkach bezzwłocznie.
     4. w przypadku, gdy pracownik Centrum Pomocy Wykonawcy zweryfikuje, że Problem zaklasyfikowany przez Użytkownika jako Błąd krytyczny nie nosi znamion Usterki, bezzwłocznie zawiadomi o tym Użytkownika podając merytoryczne wyjaśnienie i wprowadzi poprawną kwalifikację zgłoszenia z zachowaniem czasu reakcji i naprawy łącznie. Jeśli przyczyna zgłoszenia wskazuje na jeden z przypadków opisanych w punktach 3.2 lub 3.3 części A. ZASADY PODSTAWOWE niniejszego dokumentu, czas poświęcony na jego analizę Wykonawca ma prawo zakwalifikować w poczet limitu konsultacji Helpdesk. Rozwiązanie takiego Problemu może nastąpić wyłącznie po otrzymaniu od Użytkownika zamówienia akceptującego warunki wyceny. Wykonawca zobowiązuje się do przedstawienia pracochłonności wykonanych analiz zgłoszeń do akceptacji przez Użytkownika, w cyklach na koniec każdego miesiąca świadczenia usług.
  3. W przypadku, gdy Użytkownik nie zgadza się ze zmianą Rodzaju zgłoszenia wprowadzoną przez Wykonawcę przekazuje swoje stanowisko pisemnie w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... uzasadniając je w odniesieniu do Umowy i Dokumentacji. O ile niemożliwe jest uzyskanie porozumienia w trybie operacyjnym zastosowana zostaje procedura obsługi przypadków spornych określona w punkcie 6 PWS.
  4. W przypadku, gdy przekazany do Centrum Pomocy opis problemu jest niewystarczający do przeprowadzenia prac serwisowych, na życzenie Wykonawcy, Użytkownik jest zobowiązany do udzielenia informacji uzupełniających.
     1. W przypadku zgłoszenia Błędu krytycznego Wykonawca oczekuje współpracy z Użytkownikiem w trybie natychmiastowym i udzielania odpowiedzi niezbędnych do przeprowadzenia analizy i naprawy maksymalnie w ciągu 2 godzin roboczych. Brak odpowiedzi w tym czasie jest informacją dla Wykonawcy, że może zmienić Rodzaj zgłoszenia z Błędu krytycznego na Błąd ważny.
     2. W przypadku zgłoszenia Błędu ważnego Wykonawca oczekuje współpracy z Zamawiającym w trybie pilnym i udzielania odpowiedzi maksymalnie w ciągu 12 godzin roboczych. Brak odpowiedzi w tym czasie jest informacją dla Wykonawcy, że może zmienić Rodzaj zgłoszenia z Błędu ważnego na Błąd normalny.
     3. Brak odpowiedzi ze strony Użytkownika przez okres 10 dni roboczych upoważnia Wykonawcę do zamknięcia zgłoszenia z komentarzem „Brak Informacji". Ponowne wystąpienie Problemu wymaga zarejestrowania nowego zgłoszenia w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://....................
  5. Po rozwiązaniu Usterki, Wykonawca najszybciej jak jest to możliwe przekaże Użytkownikowi pisemnie w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... informację o sposobie jego rozwiązania. Jeśli poprawka dostarczona jest w Aktualizacji, Użytkownik odpowiedzialny jest za zabezpieczenie danych przed jej instalacją oraz za wgranie Aktualizacji zgodnie z instrukcją dostarczoną przez Wykonawcę.
  6. Po otrzymaniu rozwiązania Usterki Użytkownik zobowiązany jest do przeprowadzenia jego weryfikacji i przekazania informacji zwrotnej w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... w terminie 10 dni roboczych. W przypadku braku informacji zwrotnej od Użytkownika w wyznaczonym terminie, przyjmuje się, że Usterka została rozwiązana prawidłowo i zgłoszenie w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... zostanie zamknięte z komentarzem „Naprawione”. Jeśli po zamknięciu zgłoszenia Użytkownik będzie miał do niego uwagi, powinien założyć nowe zgłoszenie.

1. ZGŁOSZENIE I OBSŁUGA ZMIAN W PRZEPISACH PRAWA. TRYB POSTĘPOWANIA
   1. W przypadku, gdy Użytkownik nabędzie wiedzę o zmianach w przepisach w zakresie funkcjonalności, którą wykorzystuje w Rozwiązaniu Indywidualnym przekaże informację do Centrum Pomocy. Zgłoszenie Problemu powinno być dokonane pisemnie za pomocą internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://.................... Jeśli Użytkownik nie pracuje na najnowszej Aktualizacji, przed przekazaniem Problemu do Centrum Pomocy powinien zainstalować najnowszą dostępną Aktualizację i zweryfikować czy nie zawiera ona zmian umożliwiających wykorzystanie Rozwiązania Indywidualnego zgodnie ze zmienionymi przepisami.
   2. Zgłoszenie musi zawierać następujące informacje:
      1. Obszar, którego dotyczy zmiana prawa.
      2. Rodzaj zgłoszenia – Zmiana\_prawa lub Indywidualna\_zmiana\_prawa- zgodnie z definicjami zawartymi w niniejszym dokumencie.
      3. Opis zmiany.
   3. W jednym zgłoszeniu w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... Użytkownik może zgłosić jeden Problem. Niedopuszczalne jest grupowanie Problemów w jednym zgłoszeniu bądź dodawanie nowego wątku po uzyskaniu rozwiązania.
   4. Prawidłowo określony przez Użytkownika Rodzaj zgłoszenia przyspiesza proces analizy i przygotowania adekwatnego rozwiązania.
   5. Po otrzymaniu zgłoszenia dotyczącego zmiany prawa, Centrum Pomocy potwierdzi przyjęcia zgłoszenia w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... oraz przekaże je osobie odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy za jego rozwiązanie.
   6. Po wprowadzeniu uzupełnień dostosowujących Oprogramowanie do zmian w przepisach prawa, Wykonawca najszybciej jak jest to możliwe przekaże Użytkownikowi pisemnie w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... adekwatną informację. Jeśli poprawka dostarczona jest w Aktualizacji, Użytkownik odpowiedzialny jest za zabezpieczenie danych przed jej instalacją oraz za wgranie Aktualizacji zgodnie z instrukcją dostarczoną przez Wykonawcę.
   7. W przypadku gdy zgłoszenie dotyczy zmian prawa w modyfikacjach wykonanych na życzenia Użytkownika (Indywidualna\_zmiana\_prawa), Wykonawca niezwłocznie powiadomi Użytkownika. Czas obsługi zgłoszenia, Wykonawca ma prawo zaliczyć do pakietu konsultacji Helpdesk.
   8. Po otrzymaniu rozwiązania Użytkownik zobowiązany jest do przeprowadzenia jego weryfikacji i przekazania informacji zwrotnej w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... w terminie 10 dni roboczych. W przypadku braku informacji zwrotnej od Użytkownika w wyznaczonym terminie, przyjmuje się, że problem został rozwiązany prawidłowo i zgłoszenie w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... zostanie zamknięte z komentarzem „Rozwiązane”. Jeśli po zamknięciu zgłoszenia Użytkownik będzie miał do niego uwagi, powinien założyć nowe zgłoszenie.
2. USŁUGA HELPDESK. TRYB POSTĘPOWANIA
   1. W przypadku, gdy Użytkownik potrzebuje konsultacji dotyczących działania Rozwiązania Indywidualnego kontaktuje się z Centrum Pomocy, telefonicznie lub wprowadzając w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... zgłoszenie Helpdesk.
   2. Zgłoszenie musi zawierać następujące informacje:
      1. Obszar, którego dotyczy pytanie Użytkownika.
      2. Rodzaj zgłoszenia – Helpdesk – zgodnie z definicjami zawartymi w niniejszym dokumencie.
      3. Opis problemu wymagającego konsultacji.
   3. W jednym zgłoszeniu w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... Użytkownik może zgłosić jeden Problem. Niedopuszczalne jest grupowanie Problemów w jednym zgłoszeniu bądź dodawanie nowego wątku po uzyskaniu rozwiązania.
   4. Prawidłowo określony przez Użytkownika Rodzaj zgłoszenia przyspiesza proces analizy i przygotowania odpowiedzi.
   5. Po otrzymaniu zgłoszenia dotyczącego konsultacji, Centrum potwierdzi przyjęcia zgłoszenia w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... oraz przekaże je osobie odpowiedzialnej ze strony Wykonawcy za jego rozwiązanie.
   6. W przypadku, gdy przekazany do Centrum Pomocy opis problemu jest niewystarczający do udzielenia konsultacji, na życzenie Wykonawcy, Użytkownik jest zobowiązany do udzielenia informacji uzupełniających.

Brak odpowiedzi ze strony Użytkownika przez okres 10 dni roboczych upoważnia Wykonawcę do zamknięcia zgłoszenia z komentarzem „Brak Informacji”. Ponowna potrzeba konsultacji wymaga zarejestrowania nowego zgłoszenia w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://....................

* 1. Po otrzymaniu odpowiedzi Użytkownik zobowiązany jest do jej sprawdzenia i  przekazania informacji zwrotnej w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... w terminie 10 dni roboczych. W przypadku braku informacji zwrotnej od Użytkownika w wyznaczonym terminie, przyjmuje się, że konsultacje zostały przeprowadzone prawidłowo i zgłoszenie w internetowym systemie informatycznym dostępnym pod adresem http://................... zostanie zamknięte z komentarzem „Naprawione”. Jeśli po zamknięciu zgłoszenia Użytkownik będzie miał do niego uwagi, powinien założyć nowe zgłoszenie.
  2. W przypadku, gdy Użytkownik przekroczy zapisany w Umowie limit konsultacji Helpdesk, Wykonawca przekaże stosowną informację a Użytkownik zdecyduje o sposobie realizacji dalszych usług Helpdesk – w ramach Opieki Powdrożeniowej lub poprzez zakup dodatkowego pakietu rozszerzającego zakres Opieki serwisowej.

1. PRZYPADKI SPORNE

W razie odmiennych opinii, sytuacji spornych, lub też w przypadkach nie określonych Umową, Użytkownik zobowiązany jest do następującego postępowania:

* wątpliwości związane ze zgłoszonym Problemem, Opiekun Systemu lub przedstawiciel Kierownictwa Użytkownika winien wyjaśniać z Szefem Centrum Pomocy Wykonawcy lub upoważnionym przez niego zastępcą,
* w przypadkach spornych dotyczących kwalifikacji Kodu Ważności Problemu zgłoszonego przez Użytkownika, Opiekun Systemu lub przedstawiciel Kierownictwa Użytkownika winien wyjaśnić sprawę z Szefem Centrum Pomocy lub upoważnionym przez niego zastępcą w terminie nie dłuższym niż 1 dzień roboczy. Punktem odniesienia przy wyjaśnieniach są zapisy Umowy, zapisy PWS oraz Dokumentacja stosowane w wymienionej kolejności.

Załącznik nr 2

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w Kielcach w dniu …………………… roku

pomiędzy:

**Świętokrzyskim Centrum Onkologii Samodzielnym Publicznym Zakładem Opieki Zdrowotnej w Kielcach** z siedzibą w Kielcach, ul. Artwińskiego 3, Kielce 25-734, REGON: **001263233**, NIP: **959-12-94-907**, zarejestrowanym w Krajowym Rejestrze Sądowym – w Rejestrze stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji oraz samodzielnych publicznych zakładów opieki zdrowotnej pod nr 0000004015, prowadzonym przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego oraz zarejestrowanym w rejestrze podmiotów leczniczych pod nr 000000014611, prowadzonym przez Wojewodę Świętokrzyskiego, zwanym w treści Umowy „**Administratorem**”, w imieniu którego działa:

* Krzysztof Falana – Z-ca Dyrektora ds. Prawno-Inwestycyjnych
* Wioletta Krupa – Główna Księgowa

a

………………………………………………………………………………………………………………………………………………….

z siedzibą w .………………………………………...…, ul. …………………………………..…., (nr kodu: …………………), REGON: ……………….…….., NIP: …………….………., zarejestrowanym w ……………………………………………… zwanym w treści Umowy **„Przetwarzającym”**, w imieniu którego działa:

* …………………………………………………………………………..………………

1. **DEFINICJE**

Dla potrzeb niniejszej umowy, Administrator i Przetwarzający ustalają następujące znaczenie niżej wymienionych pojęć:

1. **Umowa Powierzenia** – niniejsza umowa;
2. **Umowa Główna** – ……………. z dnia …………… obowiązująca przez okres …... [umowa, w związku z którą zawierana jest umowa powierzenia – przetwarzanie danych jest konieczne do wykonania Umowy Głównej]
3. **RODO** - rozporządzenie 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) (Dz. U. UE. L. z 2016 r. Nr 119, str. 1).
4. **OŚWIADCZENIA STRON**

Strony oświadczają, że niniejsza Umowa Powierzenia została zawarta w celu wykonania obowiązków, o których mowa w art. 28 RODO w związku z zawarciem Umowy Głównej.

1. **PRZEDMIOT UMOWY** 
   1. W trybie art. 28 ust. 3 RODO, Administrator powierza Przetwarzającemu do przetwarzania dane osobowe wskazane w pkt 4.1.-4.2. poniżej, a Przetwarzający zobowiązuje się do ich przetwarzania zgodnego z prawem i niniejszą Umową Powierzenia.
   2. Przetwarzający może przetwarzać dane osobowe wyłącznie w zakresie i celu przewidzianym w Umowie Powierzenia, oraz zgodnie z innymi udokumentowanymi poleceniami Administratora, przy czym za takie udokumentowane polecenia uważa się postanowienia Umowy Powierzenia oraz ewentualne inne polecenia przekazywane przez Administratora drogą elektroniczną na adres wojciech.krakowski@onkol.kielce.pl, grzegorz.chmielewski@onkol.kielce.pl, jacek.kaczmarczyk@onkol.kielce.pl lub na piśmie. Udokumentowanym poleceniem jest w szczególności zapotrzebowanie na wykonanie usług zgłaszane w ramach Umowy Głównej, co dotyczy w szczególności zgłoszeń w udostępnianych przez Przetwarzającego systemach obsługi zgłoszeń oraz zgłoszeń dokonywanych telefonicznie, a także zgłoszeń przesyłanych przez automatyczne systemy monitorujące.
2. **CEL, ZAKRES I CHARAKTER PRZETWARZANIA**
   1. Przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych następujących kategorii osób, których dane dotyczą, w szczególności:
3. pracownicy Administratora,
4. kontrahenci Administratora, w tym osoby angażowane przez Administratora na podstawie umów cywilnoprawnych (np. umowy zlecenia, umowy o dzieło, umowy świadczenia usług).
   1. Zakres powierzonych Przetwarzającemu do przetwarzania danych osobowych obejmuje   
      w szczególności:

**a) Dane zwykłe:**

* + 1. imię i nazwisko,
    2. pseudonim,
    3. data urodzenia,
    4. płeć,
    5. numer PESEL,
    6. adresy zamieszkania/adres zameldowania,
    7. adresy e-mail,
    8. adresy (numery) IP,
    9. numery praw do wykonywania zawodu lekarza i pielęgniarki.

b) **Dane szczególnych kategorii:**

1. dane dotyczące zdrowia w rozumieniu art. 4 pkt 15 RODO w tym, informacje gromadzone w dokumentacji medycznej, informacje o stanie zdrowia, diagnozy, stosowane leczenie, opisy i wyniki badań (co obejmuje także zapisane w postaci cyfrowej filmy, badania obrazowe itp.),
2. informacje o niepełnosprawnościach,
   1. Celem przetwarzania danych osobowych wskazanych w pkt 4.1.-4.2. powyżej jest wykonanie tylko i wyłącznie Umowy Głównej, jednakże w zakresie nie szerszym niż: usługa opieki serwisowej i prac instalacyjnych oprogramowania SIMPLE.ERP oraz XPRIMER.HRM.
   2. Przetwarzający zobowiązuje się do przetwarzania danych osobowych w sposób stały. Przetwarzający będzie wykonywał następujące operacje dotyczące powierzonych danych osobowych w szczególności:
3. gromadzenie,
4. przechowywanie,
5. utrwalanie,
6. opracowywanie,
7. zmienianie,
8. przeglądanie.

Dane osobowe będą przez Przetwarzającego przetwarzane w formie elektronicznej w systemach informatycznych oraz w formie papierowej.

* 1. Przetwarzający będzie zbierał/otrzymywał dane osobowe od administratora dostarczane mu w wersji elektronicznej i/lub papierowej.

1. **ZASADY POWIERZENIA PRZETWARZANIA**
   1. Przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych Przetwarzający musi podjąć środki zabezpieczające dane osobowe, o których mowa w art. 32 RODO, a w szczególności:
   2. uwzględniając stan wiedzy technicznej, koszt wdrażania oraz charakter, zakres, kontekst i cele przetwarzania oraz ryzyko naruszenia praw lub wolności osób fizycznych o różnym prawdopodobieństwie wystąpienia i wadze zagrożenia, obowiązany jest zastosować środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, aby zapewnić stopień bezpieczeństwa odpowiadający temu ryzyku. Przetwarzający powinien odpowiednio udokumentować zastosowanie tych środków, a także uaktualniać te środki w porozumieniu z administratorem,
   3. zapewnić, by każda osoba fizyczna działająca z upoważnienia Przetwarzającego, która ma dostęp do danych osobowych, przetwarzała je wyłącznie na polecenie administratora w celach i zakresie przewidzianym w Umowie Powierzenia,
   4. prowadzić rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora, o którym mowa w art. 30 ust. 2 RODO i udostępniać go Administratorowi na jego żądanie, chyba że Przetwarzający jest zwolniony z tego obowiązku na podstawie art. 30 ust. 5 RODO.
   5. Przetwarzający zapewnia, aby osoby mające dostęp do przetwarzanych danych osobowych zachowały je oraz sposoby zabezpieczeń w tajemnicy, przy czym obowiązek zachowania tajemnicy istnieje również po realizacji Umowy Powierzenia oraz ustaniu zatrudnienia   
      u Przetwarzającego.
2. **DALSZE OBOWIĄZKI PRZETWARZAJĄCEGO**
   1. Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Administratorowi w wywiązywaniu się   
      z obowiązków określonych w art. 32-36 RODO.
   2. W sytuacji podejrzenia naruszenia ochrony danych osobowych, Przetwarzający zobowiązuje się do:
      1. przekazania Administratorowi informacji dotyczących naruszenia ochrony danych osobowych w ciągu 24 godzin od jego wykrycia, w tym informacji, o których mowa   
         w art. 33 ust. 3 RODO,
      2. przeprowadzenia wstępnej analizy ryzyka naruszenia praw i wolności osób, których dane dotyczą, i przekazania wyników tej analizy do Administratora w ciągu 36 godzin   
         od wykrycia zdarzenia stanowiącego naruszenie ochrony danych osobowych,
      3. przekazania Administratorowi – na jego żądanie – wszystkich informacji niezbędnych do zawiadomienia osoby, której dane dotyczą, zgodnie z art. 34 ust. 3 RODO, w ciągu 48 godzin od wykrycia zdarzenia stanowiącego naruszenie ochrony danych osobowych.
   3. Przetwarzający zobowiązuje się pomagać Administratorowi poprzez odpowiednie środki techniczne i organizacyjne, w wywiązywaniu się z obowiązku odpowiadania na żądania osób, których dane dotyczą, w zakresie wykonywania ich praw określonych w art. 15-22 RODO.   
      W szczególności Przetwarzający zobowiązuje się – na żądanie Administratora – do przygotowania i przekazania Administratorowi informacji potrzebnych do spełnienia żądania osoby, której dane dotyczą, w ciągu 3 dni od dnia otrzymania żądania Administratora.
   4. Przetwarzający zobowiązuje się stosować się do ewentualnych wskazówek lub zaleceń, wydanych przez organ nadzoru lub unijny organ doradczy zajmujący się ochroną danych osobowych, dotyczących przetwarzania danych osobowych, w szczególności w zakresie stosowania RODO.
   5. Przetwarzający zobowiązuje się do niezwłocznego poinformowania Administratora   
      o jakimkolwiek postępowaniu, w szczególności administracyjnym lub sądowym, dotyczącym przetwarzania powierzonych danych osobowych przez Przetwarzającego, o jakiejkolwiek decyzji administracyjnej lub orzeczeniu dotyczącym przetwarzania powierzonych danych osobowych, skierowanej do Przetwarzającego, a także o wszelkich kontrolach i inspekcjach dotyczących przetwarzania powierzonych danych osobowych przez Przetwarzającego, w szczególności prowadzonych przez organ nadzorczy.
3. **PODPOWIERZENIE PRZETWARZANIA**
   1. Administrator dopuszcza możliwość podpowierzenia przetwarzania powierzonych danych osobowych podwykonawcom Przetwarzającego (tzw. subprocesorom). Jeżeli Przetwarzający zamierza podpowierzyć przetwarzanie danych osobowych swoim podwykonawcom, musi uprzednio poinformować Administratora o zamiarze podpowierzenia oraz o tożsamości (nazwie) podmiotu, któremu ma zamiar podpowierzyć przetwarzanie danych, a także o charakterze podpowierzenia, zakresie danych, celu i czasie trwania podpowierzenia. O ile Administrator nie wyrazi sprzeciwu wobec podpowierzenia w terminie 7 dni od daty zawiadomienia, Przetwarzający uprawniony będzie do dokonania podpowierzenia.
   2. W przypadku podpowierzenia przetwarzania danych osobowych, podpowierzenie przetwarzania będzie mieć za podstawę umowę, na podstawie której podwykonawca (subprocesor) zobowiąże się do wykonywania tych samych obowiązków, które na mocy niniejszej Umowy Powierzenia nałożone są na Przetwarzającego. Umowa będzie zawarta w tej same formie co niniejsza Umowa Powierzenia.
   3. Administratorowi będą przysługiwały uprawnienia wynikające z umowy podpowierzenia bezpośrednio wobec podwykonawcy (subprocesora). W przypadku wypowiedzenia lub rozwiązania umowy podpowierzenia, Przetwarzający poinformuje o tym fakcie Administratora w terminie 3 dni od wypowiedzenia lub rozwiązania umowy.
   4. Przetwarzający nie może przekazywać powierzonych mu przetwarzania danych osobowych do podmiotów znajdujących się w państwach spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego.
4. **AUDYT PRZETWARZAJĄCEGO**
   1. Administrator jest uprawniony do weryfikacji przestrzegania zasad przetwarzania danych osobowych wynikających RODO oraz niniejszej Umowy Powierzenia przez Przetwarzającego, poprzez prawo żądania udzielenia wszelkich informacji dotyczących powierzonych danych osobowych.
   2. Administrator ma także prawo przeprowadzania audytów lub inspekcji Przetwarzającego w zakresie zgodności operacji przetwarzania z prawem i z Umową Powierzenia. Audyty lub inspekcje, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, mogą być przeprowadzane przez podmioty trzecie upoważnione przez Administratora.
   3. Przetwarzający zobowiązuje się niezwłocznie informować Administratora, jeżeli zdaniem Przetwarzającego wydane jemu polecenie stanowi naruszenie RODO lub innych przepisów o ochronie danych.
5. **ZAKOŃCZENIE POWIERZENIA PRZETWARZANIA**
   1. Po zakończeniu świadczenia usług związanych z przetwarzaniem danych osobowych Przetwarzający zależnie od decyzji Administratora usuwa lub zwraca mu wszelkie dane osobowe oraz usuwa wszelkie ich istniejące kopie.
6. **POSTANOWIENIA KOŃCOWE**
   1. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach dla każdej ze stron.
   2. W sprawach nieuregulowanych zastosowanie będą miały przepisy Kodeksu cywilnego oraz Rozporządzenia.
   3. Sądem właściwym dla rozpatrzenia sporów wynikających z niniejszej umowy będzie sąd właściwy dla Administratora.
   4. Zapisy niniejszej umowy uchylają wszelkie dotychczasowe postanowienia umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych (niniejszy zapis dotyczy wyłącznie Przetwarzających, z którymi Administrator zawarł umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych przed dniem 25.05.2018)
   5. Zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.

|  |  |
| --- | --- |
| **Administrator** | **Przetwarzający** |