

Zatwierdzam data

16.02.2023 roku

<https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/tenders/ocds-148610-d75f0831-ad58-11ed-b8d9-2a18c1f2976f> Link do postępowania na EZAMÓWIENIA

ocds-148610-d75f0831-ad58-11ed-b8d9-2a18c1f2976f Identyfikator postępowania na EZAMÓWIENIA

### Zaproszenie do negocjacji w trybie zamówienia z wolnej ręki :

Usługa serwisowania i wsparcia technicznego Zintegrowanego Systemu Informatycznego typu HIS – Optimed NXT z dodatkowymi 50 osobodniami na okres 12 miesięcy

**Sprawa nr: 08/ZP/2023**

#### 1. NAZWA ORAZ ADRES ZAMAWIAJĄCEGO :

1. 5 Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką SP ZOZ w Krakowie, ul. Wroclawska 1-3, 30-901 Kraków, adres internetowy Szpitala : <https://5wszk.com.pl/>

1.1. REGON: 351506868, NIP: 677-20-81-964.

1.2. Godziny pracy: 7:30 do 15:05 od poniedziałku do piątku oprócz dni ustawowo wolnych od pracy.

1.3. fax +48 12-630-80-59; e-mail: zam@5wszk.com.pl

2. **Strona internetowa prowadzonego postępowania :** <https://ezamowienia.gov.pl/>, adres strony internetowej prowadzonego postępowania : <https://ezamowienia.gov.pl/mp-client/tenders/ocds-148610-d75f0831-ad58-11ed-b8d9-2a18c1f2976f>

2.1 **Strona internetowa na której udostępniane będą zmiany i wyjaśnienia treści SWZ oraz inne dokumenty zamówienia bezpośrednio związane z postępowaniem o udzielenie zamówienia :** <https://ezamowienia.gov.pl/> oraz <https://pre.5wszk.com.pl/zamowienia-publiczne> (z nowej strony internetowej Szpitala <https://5wszk.com.pl/> -><https://5wszk.com.pl/zamowienia> → archiwalna wersja strony <https://pre.5wszk.com.pl/> → <https://pre.5wszk.com.pl/zamowienia-publiczne>)

#### 3. TRYB POSTĘPOWANIA O UDZIELENIA ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO :

3.1 Postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego prowadzone jest na podstawie art. 305 pkt 1 ustawy w zw. z art. 214 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2019 r. poz. 2019) zwanej dalej „Ustawą PZP” lub „PZP” poniżej progów unijnych.

3.2 W sprawach, które nie zostały uregulowane w zaproszeniu, mają zastosowanie przepisy ustawy PZP i akty wykonawcze do ustawy.

3.3 Na sfinansowanie zamówienia Zamawiający zamierza przeznaczyć kwotę 422 000,00 zł brutto.

3.4 Podmiot do którego skierowane jest zaproszenie – Comarch S.A, al. Jana Pawła II 39a, 31-864 Kraków

#### 4. INFORMACJA CO DO MOŻLIWOŚCI SKŁADANIA OFERT CZĘŚCIOWYCH

4.1. Zamawiający nie przewiduje możliwości składania ofert częściowych.

#### 5. OPIS PRZEDMIOTU O UDZIELENIU ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO :

5.1 W przypadkach, kiedy w opisie przedmiotu Przedmiotem zamówienia jest Usługa serwisowania i wsparcia technicznego Zintegrowanego Systemu Informatycznego typu HIS – Optimed NXT z dodatkowymi 50 osobodniami na okres 12 miesięcy na zasadach określonych w zaproszeniu.

5.2 zamówienia wskazane zostały znaki towarowe, patenty lub pochodzenia, źródła lub szczególnie proces, który charakteryzuje produkty lub usługi dostarczane przez konkretnego wykonawcę, oznacza to, że zamawiający nie może opisać przedmiotu zamówienia wystarczająco precyzyjny i zrozumiały sposób. W takich sytuacjach ewentualne wskazania na znaki towarowe, patenty, pochodzenie, źródło lub szczególnie proces, należy odczytywać z wyrazami „lub równoważne” (ewentualne szczegóły w zakresie kryteriów stosowanych w celu oceny równoważności zostały wskazane w opisie przedmiotu zamówienia).

5.3 W sytuacjach, kiedy Zamawiający opisuje przedmiot zamówienia poprzez odniesienie się do norm, europejskich ocen technicznych, aprobat, specyfikacji technicznych i systemów referencji technicznych, o których mowa w art. 101 ust. 1 pkt 2 i ust. 3 ustawy Pzp, dopuszcza rozwiązania równoważne opisywanym.

5.4 Zamawiający nie przewiduje możliwości zawarcia umowy ramowej.

5.5 Zamawiający nie dopuszcza składania ofert wariantowych.

5.6 Zamawiający nie przewiduje się udzielenie zamówień, o których mowa w art. 214 ust. 1 pkt 7 i 8 Pzp.

5.7 Zamawiający nie dopuszcza do rozliczeń w walutach obcych.

5.8 Zamawiający nie przewiduje aukcji elektronicznej.

- 5.9 Zamawiający nie przewiduje zwrotu kosztów udziału w postępowaniu.
- 5.10 Zamawiający nie zastrzega obowiązku osobistego wykonania przez wykonawcę kluczowych zadań. Zamawiający wymaga wskazania przez wykonawcę zadań, których wykonanie zamierza powierzyć podwykonawcom, i podania firm podwykonawców (załącznik nr 2). Zamawiający nie będzie badał, czy wobec podwykonawcy niebędącego podmiotem udostępniającym zasoby zachodzą podstawy wykluczenia, o których mowa w art.108 i art.109 Pzp.
- 5.11 Zamawiający przewiduje wymagania, o których mowa w art. 95 oraz art. 96 ust. 2 pkt 2 ustawy.
- 5.12 Zamawiający nie przewiduje przeprowadzenia przez wykonawcę wizji lokalnej lub sprawdzenia przez niego dokumentów niezbędnych do realizacji zamówienia, o których mowa w art. 131 ust. 2 ustawy.
- 5.13 Zamawiający nie wymaga złożenia ofert w postaci katalogów elektronicznych lub dołączenia katalogów elektronicznych do oferty.
- 5.14 Zamawiający nie zastrzega możliwości ubiegania się o udzielenie zamówienia wyłącznie przez wykonawców, o których mowa w art. 94 ustawy.

## **6. INFORMACJA CO DO PRAWA OPCJI ORAZ OZNACZENIE PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA WEDŁUG KODU WSPÓLNEGO SŁOWNIKA ZAMÓWIEŃ**

7.1 Zgodnie z prawem opcji: Zamawiający przewiduje skorzystanie z prawa opcji zgodnie z postanowieniami projektu umowy w tym zakresie.

7.2 **Kod CPV 72267000-4: Usługi w zakresie konserwacji i napraw oprogramowania**

**7. TERMIN WYKONANIA ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO :** Zamówienie będzie realizowane w okresie **12 miesięcy** od dnia podpisania umowy.

## **8. OPIS WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU ORAZ SPOSOBU OCENY ICH SPEŁNIENIA**

9.1 O zamówienie mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy nie podlegają wykluczeniu z postępowania w okolicznościach, o których mowa w art. 108 ust. 1 ustawy Prawo zamówień publicznych oraz spełniają (o ile zostały określone) warunki udziału w postępowaniu określone przez Zamawiającego.

9.1.1 Zamawiający nie przewiduje fakultatywnych podstaw wykluczenia wskazanych w ustawie Prawo zamówień publicznych.

**9.2 O udzielenie zamówienia mogą ubiegać się Wykonawcy, którzy spełniają warunki dotyczące:**

**9.2.1 zdolności do występowania w obrocie gospodarczym;**

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie.

**9.2.2 uprawnień do prowadzenia określonej działalności gospodarczej lub zawodowej, o ile wynika to z odrębnych przepisów;**

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie.

**9.2.3 sytuacji ekonomicznej lub finansowej;**

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie.

**9.2.4 zdolności technicznej lub zawodowej.**

Zamawiający nie stawia wymagań w tym zakresie.

## **9. WYKAZ OŚWIADCZEŃ I DOKUMENTÓW JAKIE WYKONAWCA ZOBOWIĄZANY JEST ZŁOŻYĆ WRAZ Z OFERTĄ!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! :**

**10.1 Dokumenty wraz z ofertą!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! :**

**10.1.1 Wypełniony we wskazanych miejscach i podpisany Załącznik nr 1 – formularz ofertowy,**

**10.1.2 Dokumenty rejestrowe potwierdzające posiadanie uprawnień/pełnomocnictwa potwierdzające umocowanie osób do składania oferty w imieniu Wykonawcy,**

**10.1.3 Oświadczenie o braku podstaw wykluczenia** z postępowania stanowiące wstępne potwierdzenie, że Wykonawca nie podlega wykluczeniu z postępowania według wzoru stanowiącego **Załącznik nr 3 (wypełnić pkt 3!!!!** ewentualnie oświadczenie z pkt 4 dotyczące wykazanie rzetelności w sytuacji podleganiu wykluczeniu, ewentualnie oświadczenie z pkt 5, czyli oświadczenie Wykonawcy dotyczące podmiotu na które zasoby lub sytuację na które się wykonawca powołuje w zakresie braku podstaw do wykluczenia tego podmiotu),

## **10. FORMA SKŁADANIA DOKUMENTÓW**

**10.1.1.** Dokumenty, o których mowa w pkt 10.1.2 wykonawca składa wraz z ofertą:

- w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym, lub w postaci elektronicznej kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez notariusza (dotyczy pełnomocnictwa) lub w postaci elektronicznej kopii poświadczonej za zgodność z oryginałem przez wykonawcę (dotyczy wyciągów z odpowiednich rejestrów), opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym,

**10.1.2.** Dokument, o którym mowa w pkt 10.1.1 oraz 10.1.3 oraz pozostałe oświadczenia wskazane wykonawca składa w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym

**10.1.3.** Pozostałe dokumenty, poza wyżej wskazanymi składane są w postaci elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym lub kopii poświadczono-

nej za zgodność z oryginałem w formie elektronicznej opatrzonej kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym.

**10.1.4.** Poświadczenia za zgodność z oryginałem dokonuje odpowiednio wykonawca, podmiot, na którego zdolnościach lub sytuacji polega wykonawca, wykonawcy wspólnie ubiegający się o udzielenie zamówienia publicznego albo podwykonawca, w zakresie dokumentów, które każdego z nich dotyczą. Poświadczenie za zgodność z oryginałem następuje w formie elektronicznej.

**10.1.5.** Dokumenty sporządzone w języku obcym są składane wraz z tłumaczeniem na język polski.

## **11. OPIS SPOSOBU PRZYGOTOWANIA OFERTY**

**11.1.** Ofertę należy przesłać na adres Zamawiającego poczta e-mail : [zam@5wszk.com.pl](mailto:zam@5wszk.com.pl)

**11.2.** Oferta musi być sporządzona według załącznika nr 1 oraz opatrzona kwalifikowanym podpisem elektronicznym, lub w postaci elektronicznej opatrzonej podpisem zaufanym lub podpisem osobistym przez osobę umocowaną do działania w imieniu Wykonawcy.

**11.3.** Kwalifikowany podpis elektroniczny **powinien być** wystawiony przez dostawcę kwalifikowanej usługi zaufania, będącego podmiotem świadczącym usługi certyfikacyjne – podpis elektroniczny, spełniające wymogi bezpieczeństwa określone w ustawie z dnia 5 września 2016r „o usługach zaufania oraz identyfikacji elektronicznej (Dz.U. z 2020.0.1173) oraz przesłane za pośrednictwem środków komunikacji elektronicznej.

**11.4.** Wszelkie informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U.2020.0.1913), które Wykonawca zastrzeże jako tajemnicę przedsiębiorstwa, powinny zostać złożone w osobnym pliku wraz z jednoczesnym zaznaczeniem polecenia „Załącznik stanowiący tajemnicę przedsiębiorstwa” a następnie wraz z plikami stanowiącymi jawną część skompresowane do jednego pliku archiwum (ZIP).

## **12. SPOSÓB POROZUMIEWANIA SIĘ ZAMAWIAJĄCEGO Z WYKONAWCĄ**

**1.** Z zastrzeżeniem postanowień zawartych w SWZ, komunikacja między Zamawiającym, a Wykonawcami może się odbywać wyłącznie przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2020 r., poz. 344) tj.:

1) pocztą elektroniczną na adres e-mail: [zam@5wszk.com.pl](mailto:zam@5wszk.com.pl) lub

2) za pomocą Platformy e-Zamówienia, która jest dostępna pod adresem <https://ezamowienia.gov.pl>.

**2.** Zamawiający lub Wykonawca przekazując oświadczenia, wnioski, zawiadomienia oraz informacje przy użyciu środków komunikacji elektronicznej w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną, mogą zażądać od drugiej strony niezwłocznego potwierdzenia ich otrzymania.

**3.** Komunikacja w postępowaniu o udzielenie zamówienia komunikacja pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcami, z wyłączeniem składania ofert, odbywa się drogą elektroniczną za pośrednictwem formularzy do komunikacji dostępnych w zakładce „Formularze” („Formularze do komunikacji”). Za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji” odbywa się w szczególności przekazywanie wezwań i zawiadomień, zadawanie pytań i udzielanie odpowiedzi. Formularze do komunikacji umożliwiają również dołączenie załącznika do przesyłanej wiadomości (przycisk „dodaj załącznik”). Maksymalny rozmiar plików przesyłanych za pośrednictwem „Formularzy do komunikacji” wynosi 150 MB (wielkość ta dotyczy plików przesyłanych jako załączniki do jednego formularza).

**4.** Zamawiający może również komunikować się z Wykonawcami za pomocą poczty elektronicznej [zam@5wszk.com.pl](mailto:zam@5wszk.com.pl)

**5.** Możliwość korzystania w postępowaniu z „Formularzy do komunikacji” w pełnym zakresie wymaga posiadania konta „Wykonawcy” na Platformie e-Zamówienia oraz zalogowania się na Platformie e-Zamówienia. Do korzystania z „Formularzy do komunikacji” służących do zadawania pytań dotyczących treści dokumentów zamówienia wystarczające jest posiadanie tzw. konta uproszczonego na Platformie e-Zamówienia. Wszystkie wysłane i odebrane w postępowaniu przez wykonawcę wiadomości widoczne są po zalogowaniu w podglądzie postępowania w zakładce „Komunikacja”.

**6.** Możliwość korzystania w postępowaniu z „Formularzy do komunikacji” w pełnym zakresie wymaga posiadania konta „Wykonawcy” na Platformie e-Zamówienia oraz zalogowania się na Platformie e-Zamówienia. Do korzystania z „Formularzy do komunikacji” służących do zadawania pytań dotyczących treści SWZ wystarczające jest posiadanie tzw. konta uproszczonego na Platformie e-Zamówienia.

**7.** Wszystkie wysłane i odebrane w postępowaniu przez wykonawcę wiadomości widoczne są po zalogowaniu w podglądzie postępowania w zakładce „Komunikacja”.

**8.** Minimalne wymagania techniczne dotyczące sprzętu używanego w celu korzystania z usług Platformy e-Zamówienia oraz informacje dotyczące specyfikacji połączenia określa Regulamin Platformy e-Zamówienia.

**9.** W przypadku problemów technicznych i awarii związanych z funkcjonowaniem Platformy e-Zamówienia użytkownicy mogą skorzystać ze wsparcia technicznego dostępnego pod numerem telefonu (22) 458 77 99 lub drogą elektroniczną poprzez formularz udostępniony na stronie internetowej <https://ezamowienia.gov.pl> w zakładce „Zgłoś problem”.

**10.** Zamawiający przewiduje odstąpienia od użycia środków komunikacji elektronicznej zgodnie z pkt 13.

**11.** Za datę przekazania dokumentów, informacji i oświadczeń oraz ich cyfrowych odwzorowań przyjmuje się datę ich wpływu na Platformę e-Zamówienia lub datę i godzinę wpływu na serwer pocztowy Zamawiającego.

## **13. MIEJSCE ORAZ TERMIN SKŁADANIA I OTWARCIA OFERT I PRÓBEK:**

**24.1** Ofertę można składać do dnia 20.02.2023 roku do godz. 09:00

24.2 Negocjacje odbędą się w dniu 20.02.2023 roku o godz. 09:05 - Miejsce Siedziba Sekcji Zamówień publicznych (pokój 2 budynek 52). Brak zgłoszenia się na negocjacje w terminie wyznaczonym będzie uważane przez Zamawiającego za podtrzymanie złożonej oferty.

## 15. OPIS SPOSOBU OBLICZENIA CENY

28.1 Wykonawca określi cenę realizacji zamówienia podając w formularzu ofertowym kwotę cyfrowo i słownie dla całości zamówienia lub odrębnie dla każdego pakietu, w którym Wykonawca składa ofertę.

28.2 Cena zamówienia/pakietu zostanie obliczona z wykorzystaniem formularza stanowiącego załącznik nr 2.

28.3 Wykazywane kwoty zaokrągla się do pełnych groszy, przy czym końcówki poniżej 0,5 grosza pomija się, a końcówki 0,5 grosza i wyższe zaokrągla się do 1 grosza.

28.4 Wszystkie wartości pieniężne wyrażone w złotych podane są z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.

28.5 Rozliczenia pomiędzy Zamawiającym a Wykonawcą będą prowadzone w walucie PLN. Nie przewiduje się rozliczeń w walutach obcych.

28.6 Cena musi być wyrażona w złotych polskich.

28.7 Cena ofertowa brutto musi uwzględniać wszystkie koszty związane z realizacją przedmiotu zamówienia zgodnie z opisem przedmiotu zamówienia.

28.8 Cena oferty i składniki cenotwórcze podane przez Wykonawcę będą stałe przez okres realizacji Umowy i nie będą mogły podlegać zmianie (z zastrzeżeniem postanowień zawartych we Wzorze Umowy).

28.9 Wszystkie czynności związane z obliczeniem wynagrodzenia i mające wpływ na jego wysokość Wykonawca powinien wykonać z należytą starannością.

28.10 Prawidłowe ustalenie podatku VAT należy do obowiązków wykonawcy, zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowym.

28.11 Wynagrodzenie należy obliczyć w taki sposób, by obejmowało wszelkie koszty jakie poniesie Wykonawca w celu należytego wykonania przedmiotu zamówienia, w tym także wszelkie koszty nie wynikające bezpośrednio z opisu przedmiotu zamówienia i wzoru umowy, ale możliwe do przewidzenia przez Wykonawcę przed złożeniem oferty.

28.12 Przy ustaleniu ceny oferty należy uwzględnić ryzyko wykonawcy z tytułu oszacowania wszelkich kosztów związanych z realizacją przedmiotu zamówienia. Niedoszacowanie, pominięcie oraz brak rozpoznania zakresu przedmiotu zamówienia nie może być podstawą do zmiany wynagrodzenia wykonawcy

28.13 Prawidłowe ustalenie podatku VAT należy do obowiązków wykonawcy, zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowym. Zastosowanie przez wykonawcę stawki podatku VAT niezgodnej z obowiązującymi przepisami Zamawiający potraktuje jako błąd w obliczeniu ceny, skutkujący odrzuceniem oferty

28.14 Jeżeli złożono ofertę, której wybór prowadziłby do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług, Zamawiający w celu oceny takiej oferty dolicza do przedstawionej w niej ceny podatek od towarów i usług (Dz.U. z2018r. poz.2174, późn. zm.), który miałby obowiązek rozliczyć zgodnie z tymi przepisami. Wykonawca, składając ofertę, informuje Zamawiającego, czy wybór oferty będzie prowadzić do powstania u Zamawiającego obowiązku podatkowego, wskazując nazwę (rodzaj) towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do jego powstania, oraz wskazując ich wartość bez kwoty podatku.

## 16. OPIS KRYTERIÓW KTÓRYMI ZAMAWIAJĄCY BĘDZIE SIĘ KIEROWAŁ PRZY WYBORZE OFERTY WRAZ Z WAGĄ TYCH KRYTERIÓW I SPOSOBU OCENY OFERT

29.1 Najkorzystniejszą ofertą będzie oferta, która przedstawia najkorzystniejszy bilans ceny i innych kryteriów odnoszących się do przedmiotu zamówienia publicznego.

29.2 Ocenie ofert podlegają tylko oferty niepodlegające odrzuceniu.

29.3 Kryterium oceny ofert i jego znaczenie oraz opis sposobu oceny ofert:

### Cena brutto – 100 % znaczenia (Wc)

Sposób dokonania oceny wg wzoru:

$$WC = (Cn : Cb) \times 100$$

WC – wartość punktowa ceny brutto

Cn – cena brutto najniższa

Cb – cena brutto badanej oferty

## 17. WYMAGANIA DOTYCZĄCE ZABEZPIECZENIA NALEŻTEGO WYKONANIA UMOWY SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO.

## 18. INFORMACJA O FORMALNOŚCIACH, JAKIE POWINNY ZOSTAĆ DOPEŁNIONE PO WYBORZE OFERTY W CELU ZAWARCIA UMOWY W SPRAWIE ZAMÓWIENIA PUBLICZNEGO

32.1 O wyniku postępowania Zamawiający powiadomi Wykonawcę uczestniczącego w postępowaniu oraz zamieści informację na <https://ezamowienia.gov.pl/> oraz swojej stronie internetowej w zakładce WYNIKI link : <https://pre.5wszk.com.pl/zamowienia-publiczne>

32.2 Umowa z Wykonawcą, którego oferta zostanie wybrana zostanie podpisana po upływie terminu na złożenie odwołania na ogłoszenie o zamiarze zawarcia umowy w trybie zamówienia z wolnej ręki.

32.3 W celu zawarcia umowy w sprawie zamówienia publicznego, Wykonawca, którego ofertę wybrano, jako najkorzystniejszej

szą przed podpisaniem umowy składa: a) pełnomocnictwo, jeżeli umowę podpisuje pełnomocnik, b) umowę regulującą współpracę Wykonawców wspólnie ubiegających się o udzielenie zamówienia, jeżeli oferta tych Wykonawców zostanie wybrana,

**32.4** Wykonawca, który wygra przetarg zobowiązany jest dostarczyć podpisaną umowę (2 egzemplarze), wg załączonego wzoru, w terminie wskazanym przez Zamawiającego.

**32.5** Projekt umowy w sprawie zamówienia publicznego stanowi: - Załącznik nr 3 do SWZ.

**19. POUCZENIE O ŚRODKACH OCHRONY PRAWNEJ PRZYSŁUGUJĄCYCH WYKONAWCY W TOKU POSTĘPOWANIA** - Wykonawcy i innemu podmiotowi, jeżeli ma lub miał interes w uzyskaniu danego zamówienia oraz poniósł lub może ponieść szkodę w wyniku naruszenia przez Zamawiającego przepisów ustawy Prawo zamówień publicznych z dnia 11 września 2019 r. (Dz. U. 2019.2019), przysługują środki ochrony prawnej w postaci odwołania i skargi do sądu, na zasadach określonych w Dziale IX tej ustawy (art. 506 – 576).

**20. KLAUZULA INFORMACYJNA RODO** - Zamawiający informuje, że:

1. Administratorem danych osobowych udostępnionych w ramach postępowania jest Zamawiający.

2. Kontakt do inspektora ochrony danych osobowych: adres e-mail : [rodo@5wszk.com.pl](mailto:rodo@5wszk.com.pl), pisemnie na adres Zamawiającego : 5 Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką SP ZOZ w Krakowie, ul. Wrocławska 1-3, 30-901 Kraków

3. Dane osobowe przetwarzane będą w związku z koniecznością wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na zamawiającym, w celu związanym z niniejszym postępowaniem o udzielenie zamówienia publicznego tj. zgodnie z 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 („RODO”) w zw. z ustawą z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz.U.2017.1579 t.j. z dnia 2017.08.24) („PZP”);

4. W razie realizacji zamówienia publicznego dane osobowe przetwarzane będą w celu wykonania umowy tj. zgodnie art. 6 ust. 1 lit b) RODO.

5. odbiorcami danych osobowych będą osoby lub podmioty, którym udostępniona zostanie dokumentacja postępowania(komisja przetargowa) oraz odpowiednie organy kontrole w zakresie ich kompetencji;

6. Dane osobowe będą przechowywane, przez okres 4 lat od dnia zakończenia postępowania o udzielenie zamówienia, a jeżeli czas trwania umowy przekracza 4 lata, okres przechowywania obejmuje cały czas trwania umowy. Dane te mogą być przechowywane przez okres dłuższy niż wskazany, o ile wynika to z ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 217 z późn. zm.) i przepisów wykonawczych do tej ustawy.

7. obowiązek podania danych osobowych jest wymogiem ustawowym określonym w przepisach ustawy PZP, związanym z udziałem w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego; konsekwencje niepodania określonych danych wynikają z ustawy PZP;

8. w odniesieniu do danych osobowych decyzje nie będą podejmowane w sposób zautomatyzowany.

9. Prawa osób których dane są przetwarzane:

- prawo dostępu do danych osobowych;
- prawo do sprostowania danych osobowych (Wyjaśnienie: skorzystanie z prawa do sprostowania nie może skutkować zmianą wyniku postępowania)
- prawo żądania od administratora ograniczenia przetwarzania danych osobowych (prawo do ograniczenia przetwarzania nie ma zastosowania w odniesieniu do przechowywania, w celu zapewnienia korzystania ze środków ochrony prawnej lub w celu ochrony praw innej osoby fizycznej lub prawnej, lub z uwagi na ważne względy interesu publicznego Unii Europejskiej lub państwa członkowskiego);

10. prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy;

11. nie przysługuje Pani/Panu:

- prawo do usunięcia danych osobowych;
- prawo do przenoszenia danych osobowych;

prawo sprzeciwu, wobec przetwarzania danych osobowych, gdyż podstawą prawną przetwarzania danych osobowych jest konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na zamawiającym lub wykonanie umowy

**21. ZAŁĄCZNIK STANOWIĄ :**

2) Załącznik nr 1–Formularz ofertowy

3) Załącznik nr 2– oświadczenie o spełnieniu warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw do wykluczenia,

4) Załącznik nr 3 - Projekt umowy,

**DANE WYKONAWCY:**

Nazwa Wykonawcy / Wykonawców przypadku oferty wspólnej:

.....

Adres: .....

NIP.....REGON.....

Tel. ....

Adres skrzynki ePUAP .....

e-mail: .....

Osoba do kontaktów : .....

Przystępując do postępowania na Usługa serwisowania i wsparcia technicznego Zintegrowanego Systemu Informatycznego typu HIS – Optimed NXT z dodatkowymi 50 osobodniami na okres 12 miesięcy, oferujemy wykonanie zamówienia za cenę :

.....netto (słownie :.....)

.....brutto (słownie :.....)

Co daje miesięczny ryczałt w wysokości

.....netto (słownie :.....)

.....brutto (słownie :.....)

**\* Wartość powinna być podana w formacie z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.****\*\* Podatek VAT powinien zostać wyliczony zgodnie z obowiązującymi w dniu składania ofert przepisami prawa, z dokładnością do dwóch miejsc po przecinku.**

Oświadczamy, że :

1. cena ostateczna oferty (z podatkiem VAT) podana w ust. 1 jest ceną faktyczną na dzień składania oferty.
2. cena jednostkowa netto podana w powyższej tabeli nie będzie zmieniana w toku realizacji zamówienia z wyjątkiem sytuacji zmian przepisów prawa w tym zakresie.
3. zapoznaliśmy się ze specyfikacją warunków zamówienia oraz jej załącznikami i nie wnosimy do nich zastrzeżeń;
4. zawarty w specyfikacji warunków zamówienia wzór umowy akceptujemy bez zastrzeżeń i w przypadku wybrania naszej oferty zobowiązujemy się do podpisania umowy w miejscu i terminie wskazanym przez Zamawiającego;
5. akceptujemy wskazany w specyfikacji warunków zamówienia czas związania ofertą;
6. firma nasza spełnia wszystkie warunki określone w specyfikacji warunków zamówienia
7. w cenie naszej oferty zostały uwzględnione wszystkie koszty wykonania zamówienia;
8. wyrażamy zgodę na zasady i termin płatności określony we wzorze umowy.
9. \*że przedmiot zamówienia zrealizujemy z udziałem podwykonawcy, **a który nie jest podmiotem, na**

**którego zdolnościach lub sytuacji polegamy** i wskazujemy części

zamówienia powierzone do wykonania przez podwykonawcę oraz nazwy firm podwykonawców:

L.p	Części oraz przedmiot zamówienia przewidziana do wykonania przez podwykonawców	Nazwa firm podwykonawców oraz dane kontaktowe (o ile są znani w momencie składania oferty)

10. **\*Oświadczamy, że polegamy** na zdolnościach lub sytuacji innych podmiotów na zasadach określonych w art. 118 ust. 1 ustawy Pzp w celu potwierdzenia spełniania warunków udziału w postępowaniu w następującym zakresie:.....

**Uwaga:** Zobowiązanie tych podmiotów do oddania do dyspozycji Wykonawcy niezbędnych zasobów na potrzeby realizacji zamówienia należy przedstawić **w oryginale**.

11. **\*\*Oświadczamy**, że wybór oferty **prowadzi** do powstania u zamawiającego obowiązku podatkowego :a) \*nazwa towaru lub usługi, których dostawa lub świadczenie będzie prowadzić do powstania obowiązku podatkowego:.....

b)\* wartość towaru lub usługi bez kwoty podatku VAT:.....

12. Oświadczamy, że niniejsza oferta: **zawiera** na stronach od ..... do..... informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa w rozumieniu przepisów o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji .

13. oświadczamy, że do kontaktów z zamawiającym w zakresie związanym z niniejszym zamówieniem upoważniamy następujące osoby:

..... **e-mail.** .....

..... **faks.** .....

14. Pod groźbą odpowiedzialności karnej oświadczamy, że załączone do oferty dokumenty opisują stan prawny i faktyczny, aktualny na dzień otwarcia ofert.

15. Oświadczam, że wypełniłem obowiązki informacyjne przewidziane w art. 13 lub art. 14 RODO wobec osób fizycznych, od których dane osobowe bezpośrednio lub pośrednio pozyskałem w celu ubiegania się o udzielenie zamówienia publicznego w niniejszym postępowaniu.

16. Oświadczamy, że wszystkie strony naszej oferty łącznie z załącznikami są ponumerowane i cała oferta składa się z ..... stron.

.....  
(podpis, pieczęć imienna umocowanego przedstawiciela Oferenta)

\*wypełnić w przypadku zgłoszenia podmiotu na których zasobów lub sytuację powołuje się Wykonawca

\*\* Gdy wybór oferty prowadzi do powstania obowiązku podatkowego u zamawiającego ,  
wykonawca zobligowany jest do wypełnienia pozycji a i b pkt 11.

Pieczętka Wykonawcy

**Oświadczenie wykonawcy  
o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw wykluczenia.**

**Oświadczenie wykonawcy o spełnianiu warunków udziału w postępowaniu i braku podstaw wykluczenia składane na podstawie**

art. 125 ust. 1 ustawy z dnia 11 września 2019 r. - Prawo zamówień publicznych z. U. z 2019 r. poz.2019)

**sprawa :** Usługa serwisowania i wsparcia technicznego Zintegrowanego Systemu Informatycznego typu HIS – Optimed NXT z dodatkowymi 50 osobodniami na okres 12 miesięcy

Ja, niżej podpisany oświadczam, co następuje:

**1. OŚWIADCZENIE O SPEŁNIANIU WARUNKÓW UDZIAŁU W POSTĘPOWANIU.**

**Oświadczam**, że spełniam warunki udziału w postępowaniu określone przez zamawiającego w ogłoszeniu o zamówieniu oraz w specyfikacji warunków zamówienia.

....., dnia ..... r.  
.....  
(podpis)

**2. OŚWIADCZENIE O BRAKU PODSTAW WYKLUCZENIA Z POSTĘPOWANIA WYKONAWCY.**

Oświadczam, że nie podlegam wykluczeniu z postępowania na podstawie art. 108 ust. 1 pkt 1-6 Pzp oraz na podstawie art. 7 ust.1 ustawy z dnia 13 kwietnia 2022 r. o szczególnych rozwiązaniach w zakresie przeciwdziałania wspieraniu agresji na Ukrainę oraz służących ochronie bezpieczeństwa narodowego.

....., dnia ..... r.  
.....  
(podpis)



## UMOWA SERWISOWA

Zawarta dniu ..... w Krakowie, pomiędzy 5 Wojskowym Szpitalem Klinicznym z Polikliniką – Samodzielny Publiczny Zakład Opieki Zdrowotnej w Krakowie z siedzibą przy ul. Wrocławskiej 1–3, 30–901 Kraków, zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym dla Krakowa – Śródmieście Wydział XI Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000032272, REGON: 351506868, NIP: 677-20-81-964, reprezentowanym przez:

**płk mgr Ireneusza Makulskiego – Komendanta Szpitala**  
zwaną dalej „Zamawiającym”

a

..... reprezentowaną przez:

.....

zwaną dalej „Comarch”

zwane w dalszej części umowy łącznie **Stronami** lub indywidualnie **Stroną**

### §1

#### Definicje

Użyte w Umowie oraz załącznikach, pisane wielką literą, wyrażenia mają następujące znaczenie:

- 1) **awaria krytyczna** - szczególny rodzaj Nieprawidłowości Oprogramowania, która prowadzi do:
  - a) czasowego lub trwałego zatrzymania eksploatacji Systemu Informatycznego,
  - b) wstrzymania wystawienia faktury do rozliczenia z Narodowym Funduszem Zdrowia,
  - c) utraty danych lub naruszenia ich spójności,
 w wyniku której niemożliwe jest prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania. Z definicji Awarii krytycznej wyłączone są takie rodzaje Nieprawidłowości, przy wystąpieniu których jest możliwe prowadzenie bieżącej działalności przy użyciu Oprogramowania, jednakże jest to utrudnione;
- 2) **błąd** - Nieprawidłowości Oprogramowania powstałe po zainstalowaniu Nowego Wydania (Aktualizacji), powodujące problemy z rozliczeniem z Narodowym Funduszem Zdrowia;
- 3) **czas naprawy** - maksymalny czas dostarczenia rozwiązania usuwającego Nieprawidłowość Oprogramowania (wykonania Naprawy) liczony od momentu dokonania Reakcji Serwisowej przez Comarch (Status zaakceptowane) do momentu wykonania Naprawy (nadania Statusu z odpowiedzią), po którym nie nastąpiło nadanie Statusu ponownie otwarte. W razie nadania przez Użytkownika Statusu ponownie otwarte - Czas naprawy dla danego Zgłoszenia Serwisowego biegnie w dalszym ciągu. Do ostatecznego ustalenia Czasu Naprawy stosuje się zdanie poprzedzające, przy czym w każdym przypadku do Czasu naprawy wlicza się czas czynności naprawczych po stronie Comarch, a nie wlicza się czasu weryfikacji prawidłowości Naprawy po stronie Zamawiającego;
- 4) **czas reakcji** - czas od chwili utworzenia Zgłoszenia Serwisowego (Status utworzone) do dokonania przez Comarch Reakcji Serwisowej (Status zaakceptowane). Czas Reakcji dla Zgłoszeń Serwisowych niepodlegających Naprawie kończy się z chwilą uzyskania Statusu anulowane lub odrzucone. Nadanie Statusu utworzone – doprecyzowane zawiesza bieg Czasu Reakcji do czasu reakcji Użytkownika w postaci doprecyzowania żądanych szczegółów dotyczących Zgłoszenia Serwisowego;
- 5) **dokumentacja** - dokumentacja Oprogramowania posiadana przez Zamawiającego, dostarczona w ramach wdrożenia oraz w ramach Nowych Wydań (wersja jaką dysponuje Zamawiający);
- 6) **doradztwo** - usługi związane z udzielaniem konsultacji, porad i wskazówek dotyczących właściwej eksploatacji Oprogramowania, na warunkach określonych w § 5 Umowy.
- 7) **dzień roboczy** - każdy dzień od poniedziałku do piątku w godzinach od 7.30 do 15.30 z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy.
- 8) **faktura** - odpowiedni i wystawiony zgodnie z obowiązującymi przepisami dokument księgowy, na podstawie którego dokonywana jest zapłata, w szczególności faktura VAT, faktura VAT korygująca;
- 9) **formularz zgłoszenia serwisowego** - dokument wypełniany przez upoważnionego przedstawiciela Zamawiającego przy dokonywaniu Zgłoszenia Serwisowego, zawierający co najmniej:
  - a) pełne informacje niezbędne do zidentyfikowania i usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania,
  - b) informacje umożliwiające kwalifikację Nieprawidłowości Oprogramowania jako Awarii Krytycznej lub Utrudnienia,
  - c) opis objawów Nieprawidłowości Oprogramowania (zdefiniowanie zakresu Nieprawidłowości Oprogramowania),
  - d) opis czynności wykonywanych przez Użytkownika do momentu i w momencie wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania;
 Powyższe wymagania odnośnie minimalnych informacji podawanych dla Zgłoszenia Serwisowego stosuje się do każdej formy Zgłoszenia Serwisowego. Formularz zgłoszenia serwisowego znajduje się na Stronie WWW;

- 10) **godziny robocze** - godziny od 7.30 do 15.30 w każdym Dniu Roboczym;
- 11) **gotowość serwisowa** - postawienie do dyspozycji Zamawiającego specjalistów Comarch do wykonywania Napraw, Reakcji Serwisowych, Serwisu Oprogramowania oraz Innych Usług Informatycznych.
- 12) **infrastruktura sieciowa** - powiązane funkcjonalnie następujące elementy: komputerowe sieci lokalne, sieci energetyczne zasilające odbiorcze oraz sieć komputerowa rozległa, wraz z odpowiednim oprogramowaniem, w tym oprogramowaniem do zarządzania tymi sieciami;
- 13) **inne usługi informatyczne** - usługi informatyczne wykonywane na rzecz Zamawiającego obejmujące:
  - a) instalację Nowych Wydań,
  - b) analizę i zmiany w konfiguracji Oprogramowania Narzędziowego i Oprogramowania Systemowego,
  - c) konserwację baz danych,
  - d) rekonfigurację parametrów Infrastruktury Sieciowej;
- 14) **miejsce eksploatacji** – zakład leczniczy prowadzony przez Zamawiającego pod nazwą 5 Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką w Krakowie, dla którego przewidziano wdrożenie i eksploatację Oprogramowania;
- 15) **miejsce instalacji** – zakład leczniczy prowadzony przez Zamawiającego pod nazwą 5 Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką w Krakowie, w którym zainstalowane jest Oprogramowanie;
- 16) **naprawa** - czynności prowadzące do usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania lub dostarczenie poprawki Oprogramowania wolnej od zgłoszonej Nieprawidłowości Oprogramowania zapewniającej funkcjonowanie Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją.
- 17) **nieprawidłowości konfiguracji platformy sprzętowej lub oprogramowania narzędziowego** - ustawienia parametrów Platformy Sprzętowej, Oprogramowania Narzędziowego, Platformy Narzędziowej lub Oprogramowania Systemowego, które prowadzą do Nieprawidłowości Oprogramowania, z zastrzeżeniem, że konfiguracja Platformy Sprzętowej, Oprogramowania Narzędziowego, Platformy Narzędziowej oraz Oprogramowania Systemowego została wykonana lub zaakceptowana przez Comarch.
- 18) **nieprawidłowości oprogramowania** - nieprawidłowe działanie Oprogramowania, którego źródło leży w Oprogramowaniu i którego skutkiem jest funkcjonowanie Oprogramowania niezgodnie z Dokumentacją. Rodzajami Nieprawidłowości Oprogramowania są: Awaria Krytyczna, Błąd i Utrudnienie. W celu usunięcia ewentualnych wątpliwości związanych z zakresem niniejszej definicji, Strony potwierdzają, iż nie uważa się za Nieprawidłowość Oprogramowania:
  - a) sposobu prezentacji danych na formularzach i raportach (np. ich ergonomii), o ile jest zachowana czytelność poszczególnych danych,
  - b) wyglądu i układu elementów formularzy i raportów (np. ich ergonomii), o ile jest zachowana czytelność poszczególnych danych,
  - c) ergonomii i sposobu korzystania z Oprogramowania, w tym braku możliwości dostępu do elementów Oprogramowania przy pomocy klawiatury (skrótów klawiaturowych);
- 19) **nowa platforma eksploatacyjna oprogramowania** - zmieniona Platforma Sprzętowa lub Platforma Narzędziowa. Przez zmianę Platformy Sprzętowej należy rozumieć zmianę Oprogramowania Systemowego na inną wersję. Przez zmianę Platformy Narzędziowej należy rozumieć zmianę Oprogramowania Narzędziowego na inną wersję;
- 20) **nowe wydanie** - kolejna wersja Oprogramowania dostosowana do zmieniających się przepisów prawa;
- 21) **opieka informatyczna** - usługi przy utrzymaniu eksploatacji Oprogramowania, określone w §3 Umowy obejmujące:
  - a) śledzenie i analizę problemów merytorycznych i technicznych, które dotyczą Oprogramowania,
  - b) dostosowywanie Oprogramowania do pracy na nowych platformach eksploatacyjnych oprogramowania.
  - c) utrzymanie w zgodności z przepisami prawa w dziedzinie, która dotyczy Oprogramowania;
- 22) **oprogramowanie** - oprogramowanie OPTIMED NXT HIS wdrożone u Zamawiającego;
- 23) **oprogramowanie innych producentów** - oprogramowanie zainstalowane na Platformie Sprzętowej używane przez Zamawiającego łącznie z Oprogramowaniem;
- 24) **oprogramowanie narzędziowe** - system zarządzania bazą danych;
- 25) **oprogramowanie systemowe** - system operacyjny oraz oprogramowanie komunikacyjne;
- 26) **platforma narzędziowa** - Sprzęt Komputerowy wraz z Oprogramowaniem Narzędziowym zainstalowany w zakładzie leczniczym prowadzonym przez Zamawiającego pod nazwą 5 Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką w Krakowie,, który przeznaczony jest do eksploatacji Oprogramowania;
- 27) **platforma sprzętowa** - Sprzęt Komputerowy wraz z Oprogramowaniem Systemowym zainstalowany w zakładzie leczniczym prowadzonym przez Zamawiającego pod nazwą 5 Wojskowy Szpital Kliniczny z Polikliniką w Krakowie,, który przeznaczony jest do eksploatacji Oprogramowania;
- 28) **updater ONXT** - udostępniony pod adresem <https://localhost:10400/#/updater>, na którym Comarch udostępni Nowe Wydania Oprogramowania wraz z opisem zmian;
- 29) **protokół uzgodnień** - protokół będący zapisem ustaleń podjętych przez przedstawicieli stron w trakcie realizacji prac, w przypadkach spornych;

- 30) **reakcja serwisowa** - rozpoczęcie przez Comarch działań zmierzających do usunięcia Nieprawidłowości Oprogramowania zgłoszonych przez Zamawiającego na podstawie skutecznego Zgłoszenia serwisowego - poprzez zmianę statusu Zgłoszenia Serwisowego na Status zaakceptowane.
- 31) **rozwiązanie zastępcze** - oznacza dostarczone przez Comarch indywidualnie dla każdej Nieprawidłowości Oprogramowania, awaryjne procedury postępowania oraz niezbędne uzupełnienia Oprogramowania w celu wspomaganie zapewnienia ciągłości pracy Oprogramowania. Rozwiązanie Zastępcze jest formą Naprawy;
- 32) **serwis oprogramowania** - Usługi określone w § 4 ust. 1 Umowy;
- 33) **sprzęt komputerowy** - komputery, terminale i oprzyrządowanie, komputery pełniące rolę serwerów oraz urządzenia dostępu na których pracuje Oprogramowanie;
- 34) **statusy zgłoszeń serwisowych** - zgłoszenie serwisowe ma następujące statusy:
- a) status utworzone – nadawany przez Użytkownika z chwilą wypełnienia przez Użytkownika Formularza Zgłoszenia Serwisowego na Stronie WWW i naciśnięcia przycisku ‘zapisz zgłoszenie’;
  - b) status utworzone – doprecyzowanie - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku gdy utworzone Zgłoszenie Serwisowe jest niezrozumiałe lub nie zawiera informacji wskazanych w definicji Formularza Zgłoszenia Serwisowego – w celu doprecyzowania Zgłoszenia Serwisowego;
  - c) status anulowane - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku prośby Użytkownika o anulowanie Zgłoszenia Serwisowego zgłoszonej np. w komentarzu. Nadanie takiego statusu kończy załatwienie Zgłoszenia Serwisowego, Naprawa nie jest wymagana;
  - d) status odrzucone - nadawany przez pracownika serwisu w przypadku gdy Zgłoszenie Serwisowe nie dotyczy Nieprawidłowości. Nadanie takiego statusu kończy załatwienie Zgłoszenia Serwisowego, Naprawa nie jest wymagana;
  - e) status zaakceptowane – nadawany przez pracownika serwisu w przypadku gdy Zgłoszenie Serwisowe jest zrozumiałe i zawiera informacje wskazane w definicji Formularza Zgłoszenia Serwisowego (możliwość korekty typu Nieprawidłowości);
  - f) status z odpowiedzią - nadawany przez pracownika serwisu po wykonaniu Naprawy (np. poprzez wgranie poprawki). Jest to status równoznaczny z wykonaniem Naprawy. Z chwilą uzyskania tego statusu przez Zgłoszenie Serwisowe Użytkownik dokonuje weryfikacji prawidłowości dokonania Naprawy danego Zgłoszenia Serwisowego. Termin na weryfikację prawidłowości dokonania Naprawy danego Zgłoszenia Serwisowego wynosi 14 dni od otrzymania przez dane Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią;
  - g) status ponownie otwarte – nadawany przez Użytkownika wyłącznie w ciągu 14 dni od otrzymania przez dane Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią w przypadku stwierdzenia, że Zgłoszenie Serwisowe nie zostało obsłużone (nie dokonano Naprawy), wówczas następuje otwarcie obsługiwanego Zgłoszenia Serwisowego;
  - h) status zamknięte – nadawany przez Użytkownika po pozytywnej weryfikacji prawidłowości dokonania Naprawy danego Zgłoszenia Serwisowego lub przez pracownika serwisu po upływie 14 dni od otrzymania przez Zgłoszenie Serwisowe Statusu z odpowiedzią w razie braku nadania przez Użytkownika Statusu ponownie otwarte. Jest to status równoznaczny z wykonaniem Naprawy. Zamknięcie jest nieodwracalne – brak możliwości ponownego otwarcia. Niezależnie od odznaczenia w systemie zgłoszeniowym Statusu zamknięte przyjmuje się, iż Zgłoszenia Serwisowe uzyskuje taki statusu z chwilą upływu 14 dni od otrzymania przez dane Zgłoszenie Serwisowe statusu „z odpowiedzią” w razie braku nadania przez Użytkownika statusu ponownie otwarte;
- 35) **system informatyczny** - Oprogramowanie zainstalowane na Platformie Sprzętowej, stanowiące funkcjonalną całość, spełniającą wymagania wskazane przepisami obowiązującego prawa oraz określone umową wymagania funkcjonalne, eksploatacyjne, wydajnościowe i w zakresie bezpieczeństwa, a także działającą zgodnie z dostarczoną Dokumentacją;
- 36) **strona www** - udostępniony pod adresem <https://ncr.comarch-healthcare.pl> Formularz Zgłoszenia Serwisowego umożliwiający dokonanie Zgłoszenia Serwisowego;
- 37) **środowisko systemowe** - powiązane funkcjonalne elementy: Sprzętu Komputerowego i Oprogramowania Systemowego;
- 38) **środowisko eksploatacyjne** - powiązane funkcjonalnie elementy: Środowiska Systemowego i Oprogramowania Narzędziowego;
- 39) **umowa** - niniejsza umowa;
- 40) **utrudnienie** - rodzaj Nieprawidłowości Oprogramowania, inny niż Awaria krytyczna, która prowadzi do zakłócenia wykonywania funkcji Systemu Informatycznego lub ograniczenia jego działania;
- 41) **użytkownik** - osoba po stronie Zamawiającego, która wykonuje przy użyciu Oprogramowania czynności związane z pracą operacyjną Zamawiającego;
- 42) **zgłoszenie serwisowe** - informacja przekazana Comarch przez upoważnionego Użytkownika w oparciu o Formularz Zgłoszenia Serwisowego o Nieprawidłowości Oprogramowania. Przez skuteczne Zgłoszenie Serwisowe rozumie się Zgłoszenie Serwisowe zawierające informacje wskazane w definicji Formularza Zgłoszenia Serwisowego, w stosunku, do którego nie dokonano nadania Statusu utworzone-doprecyzowanie. Rodzajem Zgłoszenia Serwisowego jest Zgłoszenie Serwisowe w kategorii doradztwo – zawierające SUP w polu Typ na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego;
- 43) **zdalny dostęp** - umożliwienie przez Zamawiającego dokonania Napraw do środowiska produkcyjnego poprzez zestawienia połączenia VPN (L2TP/IPSEC, OPENVPN) przez sieć Internet. W uzasadnionych przypadkach, Zamawiający zapewni Comarch zdalny dostęp do interfejsów do aplikacji zintegrowanych z Oprogramowaniem.

Dokonywanie Napraw Oprogramowania poprzez Zdalny Dostęp odbywać się będzie w zgodności z zasadami i na warunkach określonych procedurami obowiązującymi u Zamawiającego i dostarczonymi Comarch w formie pisemnej. Brak Zdalnego Dostępu zwalnia Comarch z obowiązku dotrzymania określonych Umową terminów Czasów Reakcji i Naprawy.

## § 2

### **Przedmiot Umowy**

Comarch przy współdziałaniu Zamawiającego, na warunkach określonych w Umowie zobowiązuje się do świadczenia usług określonych w §3 Umowy w okresie 12 miesięcy od dnia podpisania umowy.

## § 3

### **Zakres Usług**

1. W celu zapewnienia utrzymania eksploatacji oraz prawidłowego funkcjonowania Oprogramowania, Comarch zobowiązuje się do Gotowości Serwisowej wykonywania usług w następującym zakresie:
  - 1) sprawowania Opieki Informatycznej,
  - 2) Serwisu Oprogramowania – na warunkach określonych w §4 Umowy,
  - 3) Doradztwa – na warunkach określonych w § 6 Umowy,
  - 4) Modyfikacji i aktualizacji Oprogramowania – na warunkach określonych w § 7 Umowy.
2. Doradztwo oraz Reakcje Serwisowe i Naprawy prowadzone będą w Godzinach Roboczych.
3. Wykonywanie zleconych przez Zamawiającego zmian w funkcjonalności Systemu tak, aby spełniał on specyficzne wymagania Zamawiającego w wymiarze nieprzekraczającym 50 osobodni. Każda usługa zgłoszona przez Zamawiającego będzie oszacowana przed wykonaniem pod względem czasu wykonania
4. Z zakresu przedmiotu usług wyłącza się:
  - 1) administrowanie Oprogramowaniem;
  - 2) wprowadzanie, przydzielanie i zarządzanie prawami dostępu Użytkownikom;
  - 3) definiowanie i generowanie raportów;
  - 4) konserwację Oprogramowania w następującym zakresie:
    - a) testowanie poprawności pracy Oprogramowania,
    - b) robienie kopii zapasowych (kopii bezpieczeństwa),
    - c) wymiana kaset (streamerowych),
    - d) nadzór pracy Użytkowników,
    - e) nadzór nad przyrostami pojemności bazy danych,
    - f) prognozowanie koniecznej modernizacji Sprzętu Komputerowego,
    - g) wczesne powiadomianie o pojawieniu się błędów programistycznych;
  - 5) szkolenie Użytkowników;
  - 6) podłączanie Użytkowników oraz instalowanie Oprogramowania na Sprzęcie Komputerowym (instrukcja dostępna pod adresem <https://ncr.comarch-healthcare.pl/News>);
  - 7) kontrolę poprawności pracy Oprogramowania oraz raportowanie poprawności jego pracy.

#### § 4

#### Serwis oprogramowania

1. Na Serwis Oprogramowania składają się usługi, w zakres których wchodzi:
  - 1) diagnoza Nieprawidłowości Oprogramowania;
  - 2) usuwanie Nieprawidłowości Oprogramowania;
  - 3) usuwanie skutków Nieprawidłowości Oprogramowania;
  - 4) usuwanie niespójności baz danych będących wynikiem Nieprawidłowości Oprogramowania;
  - 5) wskazywaniem rozwiązań zastępczych na czas usuwania Nieprawidłowości Oprogramowania.
2. Warunki świadczenia Serwisu Oprogramowania:
  - 1) Zamawiający zapewni Comarch możliwość Zdalnego dostępu do Systemu Informatycznego w Okresie obowiązywania Umowy.
  - 2) Serwis Oprogramowania może być prowadzony za pomocą Zdalnego Dostępu wyłącznie po uzyskaniu przez Comarch zgody Zamawiającego według wzoru z załącznika numer 3.
  - 3) Zamawiający zobowiązuje się dołożyć wszelkich starań w celu umożliwienia Comarch dokonania Reakcji Serwisowej i Naprawy, a w szczególności:
    - a) zapewnić przedstawicielom Comarch dostęp do Systemu Informatycznego i Oprogramowania,
    - b) umożliwić wejście przedstawicielom Comarch do pomieszczeń w Miejscach Instalacji i Miejscach Eksploatacji Systemu Informatycznego i Oprogramowania,
    - c) zapewnić przedstawicielom Comarch odpowiednie warunki w trakcie świadczenia Serwisu Oprogramowania, ze szczególnym uwzględnieniem przepisów BHP.
3. Odmowa zapewnienia dostępu do Systemu Informatycznego winna zostać dokonana w formie pisemnej i niezwłocznie przedstawiona Comarch wraz z uzasadnieniem.
4. Jeśli nie jest możliwy świadczenie Serwisu Oprogramowania przez Zdalny Dostęp, wówczas Comarch zobowiązuje się do świadczenia Serwisu Oprogramowania bezpośrednio w Miejscu Instalacji lub w Miejscu Eksploatacji.
5. Comarch podejmie czynności Naprawy na podstawie Zgłoszenia Serwisowego o Statusie zaakceptowane.
6. Comarch gwarantuje następujące Czasy Reakcji i Naprawy:

	Czas Reakcji	Czas Naprawy
Awaria Krytyczna	2 Godziny Robocze – Zdalny Dostęp	1 Dzień Roboczy – Zdalny Dostęp
Błąd	2 Dzień Roboczy – Zdalny Dostęp	10 Dni Roboczych – Zdalny Dostęp
Utrudnienie	5 Dni Roboczych – Zdalny Dostęp	30 Dni Roboczych – Zdalny Dostęp

7. Czas Naprawy Awarii Krytycznej lub Utrudnienia ulega automatycznemu wydłużeniu o czas przetwarzania danych, jeżeli czas ten przekracza 8 (osiem) godzin (np. archiwizacja lub kopiowanie baz danych).
8. W przypadku, gdy zgłoszenia dokonano:

- 1) w godzinach pomiędzy 15.30 a 24.00 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godz. 7.30 następnego dnia roboczego;
  - 2) godzinach pomiędzy 0.00 a 7.30 dnia roboczego - traktowany jest jak przyjęty o godz. 7.30 danego dnia roboczego;
  - 3) w godzinach pomiędzy 7.30 a 15.30 dnia roboczego – traktowany jest jak przyjęty o godzinie zgłoszenia w dniu jego zgłoszenia;
  - 4) w dniu ustawowo lub dodatkowo wolnym od pracy - traktowany jest jak przyjęty o godz. 7.30 najbliższego dnia roboczego.
9. Comarch zastrzega sobie prawo rozwiązywania szczególnie złożonych Nieprawidłowości Oprogramowania w drodze Nowych Wydań.
10. Comarch zastrzega sobie prawo do zamknięcia Zgłoszenia Serwisowego na Stronie www po upływie 14 dni kalendarzowych od udostępnienia usunięcia Awarii Krytycznej, Błędu lub Utrudnienia w updater ONXT. Zgłoszenia objęte tą czynnością otrzymują Status Zamknięte.
11. Wykonawca, w terminie do 3 dni roboczych od zakończenia miesiąca przedstawi comiesięczny raport z wykonania usługi serwisowej, zawierającego wykaz wszystkich zleconych usług w danym okresie wraz opisem dla usług niezrealizowanych.

## § 5

### Tryb realizacji Serwisu Oprogramowania

1. Tryb postępowania w przypadku wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania:
  - 1) W razie wystąpienia Nieprawidłowości Oprogramowania upoważniony Użytkownik powiadomi o tym fakcie Comarch w drodze Zgłoszenia Serwisowego poprzez wypełnienie i przekazanie Formularza Zgłoszenia Serwisowego w sposób określony w definicji Formularza Zgłoszenia Serwisowego (Status utworzone);
  - 2) Wypełnienie i przekazanie Formularza Zgłoszenia Serwisowego, odbywa się poprzez Stronę WWW;
  - 3) W szczególnie uzasadnionych przypadkach oraz w przypadku braku Zdalnego Dostępu lub niedostępności Strony WWW Zamawiający może dokonać Zgłoszenia Serwisowego w innej formie: poprzez wysłanie wypełnionego Formularza Zgłoszenia Serwisowego, którego wzór stanowi załącznik numer 1 do Umowy za pomocą poczty elektronicznej, telefaksu lub pisemnie (dane kontaktowe w załączniku numer 2 do Umowy). Wymagania odnośnie wypełnienia minimalnego zakresu danych dla Formularza Zgłoszenia Serwisowego stosuje się dla każdej formy Zgłoszenia Serwisowego;
  - 4) Zgłoszenie Serwisowe dokonane w inny sposób niż określony w pkt 1,2 lub 3 powyżej nie wywołuje żadnych skutków prawnych i faktycznych, w szczególności nie zobowiązuje Comarch do podjęcia Reakcji Serwisowej;
  - 5) W przypadku niespełniania wymagań dla skutecznego Zgłoszenia Serwisowego lub braku wystarczających informacji do podjęcia Reakcji Serwisowej Comarch zwraca się do upoważnionego Użytkownika dokonującego Zgłoszenia Serwisowego o podanie niezbędnych informacji umożliwiających podjęcie czynności zmierzających do Naprawy (Status utworzone – doprecyzowanie).
2. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za brak Reakcji Serwisowej i Naprawy spowodowane niewypełnieniem przez Zamawiającego obowiązków wymienionych w § 5 ust. 1
3. Comarch nie świadczy Serwisu Oprogramowania w zakresie oprogramowania innych producentów. W przypadku gdy Nieprawidłowość Oprogramowania wynika z Nieprawidłowości Konfiguracji Sprzętowej lub Oprogramowania Narzędziowego, Comarch ma prawo żądać odrębnego wynagrodzenia za czynności Reakcji Serwisowej i Naprawy, przy czym czynności te mogą być podjęte po podpisaniu Protokołu Uzgodnień.

## §6

### Doradztwo

1. Przez usługi Doradztwa strony rozumieją współdziałanie Comarch z Zamawiającym w pracach związanych z analizą problemów merytorycznych, technicznych i organizacyjnych, które dotyczą Oprogramowania oraz wskazywanie rozwiązań niezbędnych dla obsługi tych problemów.

2. Comarch w ramach Umowy zobowiązuje się do prowadzenia Doradztwa w liczbie maksymalnie 2 godzin miesięcznie rozlicznych za każde rozpoczęte 5 minut, w tym do udzielania porad i wskazówek w zakresie:
  - 1) konstruowania zapytań do bazy danych wykonywanych "ad hoc" przez administratorów systemu,
  - 2) instalowania przez Zamawiającego Nowych Wydań,
  - 3) optymalnej konfiguracji Oprogramowania Narzędziowego w zakresie wymaganym przez Oprogramowanie,
  - 4) przeprowadzenia procesów archiwizacji danych,
  - 5) zmian polegających na wprowadzeniu Nowej Platformy Eksploatacyjnej Oprogramowania,
  - 6) organizacji procesów przetwarzania danych przez Oprogramowanie,
  - 7) właściwego wykorzystania mechanizmów parametryzowania i definiowania Oprogramowania,
  - 8) opiniowania przydatności i możliwości wykorzystania nowych rozwiązań technologicznych;
  - 9) możliwości dostosowania Oprogramowania do planowanych zmian wewnętrznych przepisów Zamawiającego w celu zwiększenia stopnia wykorzystania Oprogramowania.
3. Doradztwo Comarch prowadzić będzie telefonicznie w Godzinach Roboczych.
4. Strony wyrażają zgodę na nagrywanie - dla celów dowodowych – rozmów telefonicznych realizowanych w ramach usługi, o czym każda ze Stron zobowiązuje się poinformować osoby, z pomocą których wykonuje Umowę.
5. Doradztwo może być również prowadzone za pośrednictwem Strony www w formie opracowań korespondencji do Zgłoszeń Serwisowych, o ile zapytanie Zamawiającego będzie posiadać formę Zgłoszenia Serwisowego z kategorią SUP w polu: Typ na Formularzu Zgłoszenia Serwisowego.
6. W przypadku wykorzystania dostępnych godzin Doradztwa każda następną rozpoczęta Roboczegodzina jest płatna w wysokości 200,00 zł netto.

## §7

### Modyfikacja i aktualizacja Oprogramowania

1. Comarch zobowiązuje się w do:
  - 1) informowania Zamawiającego o Nowych Wydaniach, poprzez:
    - a) przesłanie wiadomości z updatem ONXT za pośrednictwem poczty elektronicznej lub
    - b) zmianę statusu zgłoszenia NCR (Status z odpowiedzią), jeżeli Nowe Wydanie jest poprawką zgłoszonej Nieprawidłowości lub
    - c) przesłanie wiadomości na adres: .....
  - 2) dostarczania Nowych Wydań wraz z aktualną Dokumentacją.
2. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za skutki niezgodnej z Dokumentacją instalacji przez Zamawiającego Nowych Wydań, w tym również za utratę danych.
3. Usługi instalacyjne, konfiguracyjne, parametryzacje, migracja danych i Inne Usługi Informatyczne związane z instalacją, mogą być realizowane przez Comarch na podstawie odrębnej umowy.
4. W przypadku zmiany powszechnie obowiązujących przepisów prawa oraz przepisów Narodowego Funduszu Zdrowia niosących konieczność wprowadzenia zmian w Oprogramowaniu, Comarch zobowiązuje się uwzględnić te zmiany i wykonać związane z tym niezbędne czynności, mające na celu dostosowanie Oprogramowania do zmienionych i obowiązujących przepisów prawnych, w szczególności przepisów NFZ, najpóźniej w dniu wejścia w życie tych zmian, chyba że ze względu na obszerność tych zmian, Comarch nie będzie w stanie ich uwzględnić w tym terminie - wówczas strony wspólnie pisemnie uzgodnią inny termin wprowadzenia tych zmian.

5. Comarch w ramach realizacji Umowy zobowiązuje się do współpracy z Zamawiającym w zakresie prac prowadzonych nad rozwojem Oprogramowania w zakresie:
  - 1) planowania rozwoju Oprogramowania;
  - 2) technicznych aspektów rozwiązań wprowadzanych w Nowych Wydaniach;
  - 3) zasięgania opinii o sposobie komunikacji z Użytkownikiem w Oprogramowaniu;
  - 4) optymalizowania algorytmów przetwarzania danych;
  - 5) uwzględniania w planach rozwoju Oprogramowania uwag Zamawiającego w zakresie modyfikacji istniejących funkcji Oprogramowania;
  - 6) analizy i zmian w konfiguracji systemu zarządzania bazą danych,
6. Comarch przekazywać będzie nieodpłatnie Zamawiającemu Nowe Wydania w updateter ONXT.
7. Comarch doloży wszelkich starań do przeprowadzenia testów wewnętrznych Oprogramowania, przed udostępnieniem Nowych Wydań Zamawiającemu.
8. Zamawiający samodzielnie i w odpowiednim dla niego terminie będzie instalował Nowe Wydania udostępnione w updateter ONXT.
9. Powstające po zawarciu Umowy potrzeby w zakresie wykonania odpłatnych modyfikacji lub rozbudowy Oprogramowania będą przedstawiane Comarch przez osoby do tego pisemnie upoważnione przez Zamawiającego.
10. W ciągu 14 dni od daty podpisania Umowy, Comarch przedstawi listę osób upoważnionych do czynności związanych z realizacją Umowy albo umieści nazwiska, nr telefonów adresy e-mail tych osób w Załączniku nr 2.

## §8

### Obowiązki Zamawiającego

1. Zamawiający zobowiązany jest do eksploatacji Oprogramowania zgodnie z Dokumentacją.
2. Jeżeli skutkiem eksploatacji Oprogramowania niezgodnej z Dokumentacją jest zniszczenie lub uszkodzenie Oprogramowania lub danych wówczas Comarch przywróci sprawność Oprogramowania i podejmie próbę odzyskania danych na podstawie odrębnego zlecenia Zamawiającego i za dodatkowym wynagrodzeniem.
3. Comarch nie ponosi odpowiedzialności za zniszczenie lub uszkodzenie Oprogramowania oraz z innych tytułów w przypadku, gdy są one skutkiem eksploatacji Oprogramowania niezgodnej z Dokumentacją.
4. Zamawiający przedstawi na piśmie listę osób, które ze strony Zamawiającego będą kontaktowały się w sprawach dotyczących Umowy.

## §9

### Wynagrodzenie

1. Za wykonywanie przez Comarch usług określonych w Umowie, Zamawiający zapłaci za cały okres obowiązywania niniejszej umowy łączne wynagrodzenie netto w wysokości [REDACTED] zł (słownie: [REDACTED] złotych 0/100).
2. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie płacone przez Zamawiającego w wysokości netto [REDACTED] zł (słownie: [REDACTED] złotych 0/100) płatne miesięcznie na podstawie faktury VAT wystawionej na koniec każdego miesiąca, przy czym w sytuacji, gdy usługi będą realizowane przez niepełny miesiąc, wynagrodzenie z tytułu ich świadczenia naliczone zostanie proporcjonalnie i zostanie udokumentowane fakturą na koniec danego miesiąca.
3. Zamawiający dopuszcza również zmianę w przypadku zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia. Poziom zmiany ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia uprawniający Strony Umowy do żądania zmiany wynagrodzenia ustala się na 25 % w stosunku do poziomu cen tych samych materiałów lub kosztów z dnia zawarcia umowy. Początkowy termin ustalenia zmiany wynagrodzenia ustala się na dzień zaistnienia przesłanki w postaci wzrostu wynagrodzenia ceny materiałów lub kosztów związanych z realizacją zamówienia o 25 %.
4. W przypadku zaistnienia przesłanki będącej podstawą zmiany wynagrodzenia, zmiana wynagrodzenia może być dokonywana tylko raz na dwanaście miesięcy.



5. Wysokość zmiany wynagrodzenia będzie ustalona w oparciu o wskaźnik zmiany ceny materiałów lub kosztów ogłaszany w komunikacie Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego. Maksymalna łączna wartość zmiany wynagrodzenia, jaką dopuszcza Kupujący w efekcie zastosowania postanowień o zasadach wprowadzania zmian wysokości wynagrodzenia stanowi 10% wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 1.
6. W przypadku gdy Comarch realizuje przedmiot umowy z pomocą Podwykonawców, w sytuacji zmiany wynagrodzenia opisanej w ust. 1, Sprzedawca zobowiązany jest do zmiany wynagrodzenia przysługującego podwykonawcy, z którym zawarł umowę, w zakresie odpowiadającym zmianom cen materiałów lub kosztów dotyczących zobowiązania podwykonawcy, jeżeli łącznie spełnione są następujące warunki: przedmiotem umowy są usługi, a okres obowiązywania umowy przekracza 6 miesięcy
7. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie płatne przez Zamawiającego na podstawie faktury VAT wystawionej na koniec każdego miesiąca. W sytuacji, gdy usługi będą realizowane przez niepełny miesiąc, wynagrodzenie z tytułu ich świadczenia naliczone zostanie proporcjonalnie i zostanie udokumentowane fakturą na koniec danego miesiąca.
8. Wynagrodzenie określone w ust. 1 będzie powiększone każdorazowo o podatek VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa podatkowego.
9. Płatności dokonywane będą przelewem na rachunek bankowy Comarch wskazany na Fakturze. Termin zapłaty wynosi 30 dni od daty wystawienia Faktury Zamawiającemu.
10. Za termin dokonania płatności uważa się dzień uznania rachunku bankowego Comarch.
11. Zamawiający wyraża zgodę na otrzymanie Faktur drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mail.
12. Comarch może wstrzymać wykonywanie usług określonych w Umowie w przypadku 30 dniowego opóźnienia w dokonaniu płatności. Odpowiedzialność Comarch z tego tytułu jest wyłączona.
13. W przypadku 60 dniowego opóźnienia w dokonaniu płatności przez Zamawiającego, Comarch nie gwarantuje dotrzymania czasów Reakcji i Naprawy, zgodnie z zapisami § 4 ust. 6 Umowy. Odpowiedzialność Comarch z tego tytułu jest wyłączona.

## **§10**

### **Zasady odpowiedzialności**

1. Żadna ze Stron nie będzie ponosiła odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania jakiegokolwiek zobowiązania wynikającego z Umowy, jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy spowodowane będzie przyczynami niezależnymi od Strony, zwłaszcza takimi jak:
  - 1) siła wyższa, określona w §11 Umowy.
  - 2) niewykonanie lub nienależyte wykonanie przez drugą Stronę zobowiązań określonych w Umowie.
2. Strony ustalają, że wzajemna odpowiedzialność odszkodowawcza będzie ograniczona do wysokości faktycznie poniesionych strat, powstałych na skutek niewykonania bądź nienależytego wykonania Umowy.
3. Strony nie ponoszą odpowiedzialności z tytułu utraconych korzyści.
4. Całkowita odpowiedzialność Comarch z wszelkich tytułów wynikających z Umowy oraz obowiązujących przepisów prawa będzie ograniczona do wysokości 50% wynagrodzenia otrzymanego przez Comarch z tytułu Umowy. Ograniczenie to nie dotyczy szkody powstałej z winy umyślnej.
5. Odpowiedzialność Comarch z tytułu rękojmi jest wyłączona.

## **§11**

### **Siła wyższa**

1. Dla potrzeb Umowy siła wyższa oznacza wydarzenia nieprzewidywalne oraz wydarzenia znajdujące się poza kontrolą Stron uniemożliwiające wykonywanie Umowy przez Strony, w szczególności wojny, rewolucje, powódzie, epidemie, pandemie, strajki generalne, lokauty, pożary, wybuchy, trzęsienia ziemi, negatywne warunki pogodowe. Zawarcie umowy w okresie trwania siły wyższej (w szczególności pandemii COVID-19) nie wyłącza możliwości powoływania się na działanie siły wyższej.
2. Okoliczności zaistnienia siły wyższej muszą zostać wykazane przez Stronę, która się na nie powołuje.

3. W przypadku wystąpienia okoliczności siły wyższej, która będzie uniemożliwiać terminowe wykonanie Umowy, Strony uzgodnią na Protokole Uzgodnień zakres działań jakie będą podjęte w okresie działania zjawiska siły wyższej, a po jej ustąpieniu, określą na piśmie nowe terminy realizacji obowiązków wynikających z Umowy.
4. W przypadku wystąpienia okoliczności uniemożliwiających lub utrudniających wykonanie umowy leżących po jednej lub drugiej stronie, w tym organizacyjnych Strony uzgodnią stosowne zmiany Umowy, które w szczególności mogą polegać na zmianie terminów wykonania zamówienia lub jego części, wprowadzenia ewentualnych uprawnień do odstąpienia od umowy w takim zakresie, w jakim nie może być realizowana, możliwości zwiększenia wynagrodzenia wykonawcy, z tytułu powstałych utrudnień i konieczności pozostawania w gotowości do świadczenia części usług w terminie późniejszym, zmiany sposobu wykonania zamówienia.

## **§12**

### **Poufność**

1. Strony zobowiązują się zachować w tajemnicy wszelkie informacje poufne lub tajemnice przedsiębiorstwa w rozumieniu ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 1993r, Nr 47, poz.211), poznane w wyniku wzajemnej współpracy.
2. Odpowiedzialność Stron za dochowanie tajemnicy obejmuje także zachowania ich pracowników i podwykonawców.
3. Informacje poufne mogą zostać ujawnione:
  - 1) tym członkom kierownictwa, pracownikom, podwykonawcom, przedstawicielom lub profesjonalnym doradcom Strony otrzymującej, którzy mają uzasadnioną potrzebę zapoznania się i wykorzystania informacji poufnych w celu realizacji Umowy lub w związku z nią;
  - 2) osobom, w przypadku których Strony uzgodniły na piśmie możliwość otrzymywania przez te osoby informacji poufnych, w zakresie uzgodnionym przez Strony.
4. W razie uzyskania informacji lub powzięcia uzasadnionych podejrzeń przez Stronę otrzymującą, że nastąpiło ujawnienie informacji poufnych w sposób inny niż ustalony postanowieniami Umowy, Strona otrzymująca zobowiązana jest do niezwłocznego poinformowania Strony ujawniającej o tym fakcie oraz do podjęcia wszelkich pozostających w granicach możliwości działań oraz pełnej współpracy ze Stroną ujawniającą na rzecz ograniczenia i usunięcia skutków tego faktu.
5. Strona otrzymująca może ujawnić informacje poufne w wymaganym zakresie, o ile obowiązek ich ujawnienia wynika z przepisów prawa, lub żądania organu państwowego albo samorządowego posiadającego prawo do wnioskowania o ujawnienie takich informacji; wymagań sądu powszechnego, sądu arbitrażowego albo sądu administracyjnego w ramach toczącego się postępowania.
6. Powyższe zobowiązanie do zachowania poufności nie ma zastosowania do informacji, które:
  - 1) są lub staną się powszechnie dostępne w sposób inny niż poprzez naruszenie zobowiązania do zachowania poufności przez którąkolwiek ze Stron;
  - 2) ujawniono na podstawie wcześniejszego porozumienia ze Stroną ujawniającą;
  - 3) zostały opracowane w sposób niezależny, bez dostępu do lub korzystania z informacji poufnych ujawnionych przez drugą Stronę.
7. Zobowiązania Stron wynikające z powyższych przepisów będą wiążące również po upływie okresu obowiązywania, rozwiązaniu lub wygaśnięciu niniejszej Umowy.

## **§13**

### **Dane osobowe**

1. Strony oświadczają, że są administratorami danych osobowych swoich pracowników/współpracowników odpowiedzialnych za realizację umowy, osób upoważnionych do wystawiania/księgowania faktur. W związku z zwracaniem niniejszej umowy strony jako administratorzy danych osobowych udostępniają dane osobowe pracowników/współpracowników tj. w szczególności imię, nazwisko, e-mail, telefon drugiemu podmiotowi.
2. Strona umowy odbierająca dane, o których mowa w ust. 1 zobowiązana jest do spełnienia obowiązku informacyjnego o którym mowa w art. 14 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) (Dz.Urz.U.E.L Nr 119, str.1 z późn. zm.), zwanym RODO.

3. Strony oświadczają, że dane przetwarzane będą wyłącznie na potrzeby realizacji niniejszej umowy, w tym realizacji przez Comarch Usługi oraz chronione będą przed dostępem osób nieupoważnionych, zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności RODO.
4. Ponadto strony ustalają, co następuje:
  - 1) Dane osobowe osób odpowiedzialnych za realizację umowy, osób upoważnionych do wystawiania/księgowania faktur, udostępnione będą drugiej stronie, która stanie się Administratorem danych i będą przetwarzane przez nią wyłącznie w celu realizacji umowy (podstawą prawną przetwarzania danych stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora danych wynikający z art. 6 ust. 1 lit. f) RODO);
  - 2) Dane osobowe mogą być przetwarzane także do celu dochodzenia, ustalenia lub obrony przez roszczeniami związanymi z realizacją przedmiotowej umowy (podstawa przetwarzania - art. 6 ust. 1 lit. f) RODO tj. tzw. uzasadniony interes administratora danych) oraz w celu realizacji zobowiązań publicznoprawnych wynikających z przepisów prawa (art. 6 ust. 1 lit. c) RODO) w związku z przepisami ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości, ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług oraz aktami wykonawczymi do tych ustaw);
  - 3) Każda ze Stron oświadcza, że osoby wymienione powyżej w pkt 1 zostaną zaznajomione z niniejszą klauzulą informacyjną, a także zobowiązuje się poinformować te osoby o zakresie udostępnianych danych osobowych;
  - 4) Każda z osób, o których mowa w pkt 1 posiada prawo dostępu do swoich danych, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych, (gdy przetwarzanie następuje na podstawie art. 6 ust. 1 lit f RODO, związku z realizowaniem interesu Administratora danych), a także prawo do wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku uznania, że Administrator Danych naruszył przepisy o ochronie danych osobowych;
  - 5) Dane osobowe nie będą podlegać zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, ani profilowaniu. Dane osobowe mogą być przekazywane upoważnionym pracownikom, współpracownikom, podmiotom współpracującym, w tym podmiotom z grupy, jak również uprawnionym organom władzy państwowej w przypadkach wynikających z odpowiednich przepisów prawa;
  - 6) Każda ze stron oświadcza, że pozyskane przez nią dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji i rozliczenia niniejszej umowy, z uwzględnieniem okresu przedawnienia roszczeń. Po tym okresie dane osobowe zostaną usunięte lub zanonimizowane. Dane osobowe zostaną również usunięte jeżeli zgłoszony zostanie skuteczny sprzeciw, w przypadku gdy przetwarzanie odbywa się w oparciu o art. 6 ust. 1 lit f) RODO.
5. Na podstawie art. 28 ust. 3 RODO Zamawiający powierza Comarch przetwarzanie danych osobowych (w tym m.in. danych dotyczących zdrowia), których jest Administratorem (dalej „Dane osobowe”). Przetwarzanie Danych osobowych powierzonych przez Zamawiającego będzie odbywało się na podstawie dodatkowo zawartej Umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych, której wzór stanowi załącznik numer 4 do niniejszej Umowy.

#### §14

1. Wykonawca oświadcza, że kierownik zespołu osób odpowiedzialnych za realizację zamówienia ze strony Wykonawcy, będzie zatrudniony na podstawie umowy o pracę.
2. W przypadku rozwiązania stosunku pracy przez którąkolwiek z jego stron przed zakończeniem okresu realizacji umowy, Wykonawca na jej miejsce może zatrudnić inną osobę tylko na podstawie umowy o pracę.
3. W celu udokumentowania zatrudnienia osoby, o której mowa w ust. 1 na podstawie umowy o pracę, Wykonawca jest zobowiązany do:
  - 1) przedstawienia na każde żądanie Zamawiającego dokumentów potwierdzających zatrudnienie tej osoby na podstawie umowy o pracę (np. umowa o pracę, oświadczenie pracownika o zatrudnieniu przez wykonawcę, deklaracje ZUS);
  - 2) niezwłocznego informowania Zamawiającego o zmianach w zakresie zatrudnienia i aktualizacji informacji o których mowa w pkt 1;
4. W przypadku nie przedstawienia dokumentów, o których mowa w ust. 3 Wykonawca zapłaci Zamawiającemu karę umowną w wysokości 0,5 % miesięcznego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w § 9 ust. 1 za każdy dzień zwłoki w nieprzedstawieniu dokumentów na żądanie. W przypadku, gdy wysokość szkody poniesionej przez Zamawiającego przewyższy wysokość zastrzeżonej kary umownej Zamawiający będzie mógł żądać odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych.

5. W przypadku utrzymywania się stanu zaniechania zatrudnienia którejkolwiek z osób o których mowa w ust. 1 na podstawie umowy o pracę przez okres dłuższy niż 1 miesiąc, Zamawiającemu przysługuje prawo odstąpienia.

#### §15

#### Postanowienia końcowe

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony od ..... do ..... r.
2. Comarch może powierzyć wykonywanie części przedmiotu Umowy podwykonawcom. W takim przypadku jest on odpowiedzialny wobec Zamawiającego za ich działania lub zaniechania jak za swoje własne.
3. Powierzenie wykonania części umowy podwykonawcom wymaga pisemnej zgody Zamawiającego.
4. Każda ze Stron może wypowiedzieć Umowę z zachowaniem trzy miesięcznego okresu wypowiedzenia, ze skutkiem na koniec miesiąca kalendarzowego.
5. Dopuszcza się także rozwiązanie Umowy na mocy porozumienia Stron z uwagi na występującą pandemię COVID-19, w tym w związku z wprowadzeniem obostrzeń i poleceń administracji rządowej, które uniemożliwiają lub ograniczają możliwość realizacji Umowy.
6. W każdym przypadku Comarch ma prawo do wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części Umowy do dnia jej rozwiązania.
7. Strony zobowiązują się wszelkie ewentualne spory dotyczące Umowy uzgadniać polubownie. Jeżeli rozwiązanie polubowne nie będzie możliwe, spór zostanie rozstrzygnięty przez sąd właściwy dla siedziby Zamawiającego.
8. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową mają zastosowanie odpowiednie przepisy Kodeksu Cywilnego.
9. Wszelkie ustalenia związane z niniejszą umową bądź jej zmiany Strony będą przyjmowały w formie pisemnej.
10. Comarch S.A. posiada status dużego przedsiębiorcy tzn. jest przedsiębiorcą innym niż mikro, mały lub średni przedsiębiorca w rozumieniu załącznika nr I do Rozporządzenia Komisji (UE) nr 651/2014 z dnia 17 czerwca 2014 r. uznającego niektóre rodzaje pomocy za zgodne z rynkiem wewnętrznym w zastosowaniu art. 107 i 108 Traktatu ( Dz. Urz. UE L 187 z dnia 26 czerwca 2014r.)
11. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.
12. Integralną część Umowy stanowią załączniki:
  - 1) załącznik nr 1 – wzór Formularza Zgłoszenia Serwisowego;
  - 2) załącznik nr 2 – Adresy, numery faksów do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych a także pozostałe informacje kontaktowe;
  - 3) załącznik nr 3 - Formularz zgody na dostęp do Infrastruktury Sietciowej;
  - 4) załącznik nr 4 – umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych.

**Zamawiający**

**Comarch**

**Załącznik nr 1 – Wzór Formularza Zgłoszenia Serwisowego**

Miejscowość	
Data i godzina zgłoszenia	
Nazwa klienta	
Imię i nazwisko osoby zgłaszającej	
Telefon kontaktowy	
Nazwa, typ sprzętu (Nazwa programu)	
Numer seryjny urządzenia (Numer wersji programu)	
Objawy (komunikat, nr błędu)	
(Nazwa i wersja systemu operacyjnego, SZBD)	
Status naprawy	Serwis Oprogramowania   Usługa płatna   CR <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Lokalizacja urządzenia	
Uwagi	
Podpis zgłaszającego	

\*\* w przypadku usługi płatnej, zgłoszenie stanowi zobowiązanie do pokrycia kosztów naprawy.

Data i godzina przyjęcia zgłoszenia  
(wypełnia Comarch)

Numer zgłoszenia (wypełnia Comarch)

**Załącznik nr 2 - Adresy, numery faksów do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych a także pozostałe informacje kontaktowe**

Adres i numer faksu do dokonywania Zgłoszeń Serwisowych:

.....

Osoby prowadzące ze strony Comarch kontakty w ramach Umowy:

.....

Telefon serwisowy w ramach Umowy

.....

Adres do potwierdzania Zgłoszeń Serwisowych:

.....

Adres e-mail:

.....

**Załącznik nr 3 – Formularz wniosku o dostęp do Infrastruktury Sieciowej**

Formularz wniosku o dostęp do Infrastruktury Sieciowej

Dane

Wnioskodawcy: .....

Okres obowiązywania zgody na dostęp do Infrastruktury Sieciowej: .....

Forma dostępu (typ i rodzaj dostępu): .....

Opis punktów styku z Infrastruktury Sieciowej: .....

Cel i podstawa dostępu do Infrastruktury Sieciowej: .....

Data wyrażenia zgody na dostęp do Infrastruktury Sieciowej: .....