

Załącznik nr 2

Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Dostawa dodatkowych 15 szt. licencji bezterminowych dla „Serwisantów” do posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania „ServiceDesk Plus Multi-Language Professional”.
2. Instalacja i wdrożenie Oprogramowania na zasobach Zamawiającego, obejmujące przeniesienie konfiguracji, integracji oraz ustawień z aktualnie funkcjonującego u Zamawiającego oprogramowania ServiceDesk Plus Multi-Language Professional (wersja 11.1.0, kompilacja 11132).
3. Trzyletni dostęp do wsparcia oraz aktualizacji dla 25 serwisantów oraz 1000 zasobów.

Wsparcie techniczne:

- 1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie Producenta w szczególności poprzez:
 - a) dostęp on-line do dokumentacji Oprogramowania,
 - b) dostęp do aktualizacji Oprogramowania i poprawek zbiorowych Oprogramowania instalowanych w uzgodnieniu z Zamawiającym,
 - c) dostęp do nowych wersji Oprogramowania,
 - d) konsultacje i porady informatyczne w zakresie działania, funkcjonowania oraz obsługi Oprogramowania,
 - e) możliwość raportowania problemów poprzez e-mail,
 - f) rozwiązywanie pojawiających się problemów technicznych,
 - g) nielimitowane wsparcie mailowe i telefoniczne w trybie, ze szczególnym uwzględnieniem telefonicznego wsparcia technicznego dla problemów krytycznych. Telefoniczne wsparcie techniczne dla problemów krytycznych może być zapoczątkowane przez Zamawiającego po uprzednim otrzymaniu pocztą elektroniczną zaproszenia lub samodzielnie przez Zamawiającego dzwoniąc na infolinię,
 - h) usunięcie wad, awarii i usterek w funkcjonowaniu oprogramowania zgodnie z zapisami warunków świadczenia wsparcia technicznego opisanymi w projekcie Umowy.
- 2) Wykonawca dodatkowo zapewni Zamawiającemu:
 - a) usługę przeprowadzenia instruktażu z obsługi Oprogramowania dla 25 serwisantów oraz dostęp do platformy szkoleniowej dla Oprogramowania (ważne przez 12 miesięcy od daty zawarcia umowy z wybranym Wykonawcą)
 - b) nielimitowane wsparcie techniczne ze strony Wykonawcy oferowane telefoniczne, drogą mailową i systemem zdalnej pomocy w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego (tj. dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy) w godzinach od 8.00 do 17.00,

ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź

SEKRETARIAT tel. (42) 689 50 10/fax (42) 689 50 11; CENTRALA tel. (42) 689 50 00

e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl, <http://www.kopernik.lodz.pl>

NIP 729-23-45-599 REGON 000295403 PEKAO S.A. O/ŁÓDŹ 62124015451111000011669957



- c) dostęp do portalu pomocy technicznej i bazy rozwiązań udostępnionych w języku polskim,
- d) obsługa zgłoszeń typu „How to”,
- e) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, nietypowych raportów w ramach systemu,
- f) upgrade, konserwacja, audyt i pomoc techniczna realizowana w siedzibie Zamawiającego albo w innym miejscu przez niego wskazanym,
- g) obsługę zgłoszeń.

lub rozwiązanie równoważne

Przez rozwiązanie równoważne rozumie się:

Dostawę, wdrożenie, uruchomienie, szkolenia oraz migrację (wraz z konfiguracją i integracjami) danych z obecnie użytkowanego systemu ServiceDesk Plus Professional do nowego systemu dla:

- 25 serwisantów oraz 1000 Zasobów

Wsparcie techniczne dla produktu równoważnego:

- 1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie Producenta w szczególności poprzez:
 - a) dostęp on-line do dokumentacji Oprogramowania,
 - b) dostęp do aktualizacji Oprogramowania i poprawek zbiorowych Oprogramowania instalowanych w uzgodnieniu z Zamawiającym,
 - c) dostęp do nowych wersji Oprogramowania,
 - d) konsultacje i porady informatyczne w zakresie działania, funkcjonowania oraz obsługi Oprogramowania,
 - e) możliwość raportowania problemów poprzez e-mail,
 - f) rozwiązywanie pojawiających się problemów technicznych,
 - g) nielimitowane wsparcie mailowe i telefoniczne w trybie, ze szczególnym uwzględnieniem telefonicznego wsparcia technicznego dla problemów krytycznych. Telefoniczne wsparcie techniczne dla problemów krytycznych może być zapoczątkowane przez Zamawiającego po uprzednim otrzymaniu pocztą elektroniczną zaproszenia lub samodzielnie przez Zamawiającego dzwoniąc na infolinię,
 - h) usunięcie wad, awarii i usterek w funkcjonowaniu oprogramowania zgodnie z zapisami warunków świadczenia wsparcia technicznego opisanymi w projekcie Umowy.
- 2) Wykonawca dodatkowo zapewni Zamawiającemu:
 - a) usługę przeprowadzenia instruktażu z obsługi Oprogramowania dla 25 serwisantów oraz dostęp do platformy szkoleniowej dla Oprogramowania (ważne przez 12 miesięcy od daty zawarcia umowy z wybranym Wykonawcą)
 - b) nielimitowane wsparcie techniczne ze strony Wykonawcy oferowane telefoniczne, drogą mailową i systemem zdalnej pomocy w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego (tj. dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy) w godzinach od 8.00 do 17.00,
 - c) dostęp do portalu pomocy technicznej i bazy rozwiązań udostępnionych w języku polskim,

- d) obsługa zgłoszeń typu „How to”,
- e) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, nietypowych raportów w ramach systemu,
- f) upgrade, konserwacja, audyt i pomoc techniczna realizowana w siedzibie Zamawiającego albo w innym miejscu przez niego wskazanym,
- g) obsługę zgłoszeń.

Oferowany system równoważny musi posiadać **minimum** następujące funkcjonalności:

1. Kluczowe funkcjonalności Systemu:

- 1.1. System jest systemem heterogenicznym i posiada możliwość instalacji na systemie operacyjnym Windows x64, jak również Linux1.2.
- 1.2. System jest instalowany z własną darmową bazą danych np. postgresQL min. W wersji 15.8, z możliwością migracji do komercyjnej bazy danych MS SQL.
- 1.3. System wspiera Azure SQL.
- 1.4. System nie wymaga konfiguracji IIS, ponieważ posiada własny serwer Apache instalowany poprzez interface/Install Wizard.
- 1.5. System posiada własny wbudowany interfejs przez który odbywa się konfiguracja danych.
- 1.6. System integruje się z dowolną skrzynką pocztową działająca na protokole POP, POPS, IMAP, IMAPS, SMTP, SMTPS, Exchange Online z wykorzystaniem Microsoft Graph.
- 1.7. System wspiera możliwość logowania bez potrzeby ponownego używania poświadczeń do aplikacji dzięki autentykacji poprzez SAML 2.0 Single Sign On (SAML SSO).
- 1.8. System dzięki wbudowanemu interfejsowi pozwala na łatwe wykonywanie backupu, bez potrzeby dodatkowego edytowania plików konfiguracyjnych, również z możliwością jednoczesnego backupowania załączników.
- 1.9. System dzięki wbudowanemu interfejsowi pozwala na konfigurację powiadomień, bez potrzeby dodatkowego edytowania plików konfiguracyjnych.
- 1.10. System posiada wbudowaną funkcjonalność chat'u, bez potrzeby dokupienia addon'u.
- 1.11. Funkcjonalność Chatu pozwala na podjęcie rozmowy z grupą wsparcia z możliwością rejestracji zgłoszenia przez serwisanta na podstawie rozmowy inicjowanej przez usługę chat'u.
- 1.12. System posiada własną wersję darmowej aplikacji mobilnej, na systemy Android i IOS.
- 1.13. System posiada moduły z certyfikatami PinkVERIFY wydanymi przez organizację Pink Elephant.
- 1.14. System posiada wbudowany moduł ankietowania, bez potrzeby dokupienia addon'u.
- 1.15. System posiada możliwość integracji z rozwiązaniem Teams firmy Microsoft.
- 1.16. System pozwala na tworzenie skryptów przy użyciu języka Java, Powershell, Python, Deluge.
- 1.17. System posiada możliwość uruchomienia dwuskładnikowego logowania przy użyciu Emaila lub Google Authenticator'a.
- 1.18. System posiada możliwość uruchomienia dwuskładnikowego logowania przy użyciu Emaila lub Google Authenticator'a do panelu administracyjnego.
- 1.19. System pozwala na integrację z kalendarzem Microsoft.
- 1.20. System pozwala na integrację z rozwiązaniem Outlook.

- 1.21. System pozwala na konfigurację serwera pocztowego Exchange Online z wykorzystaniem Microsoft Graph.
- 1.22. System integruje się z Zoho Flow co pozwala na automatyzację wymiany danych między innymi systemami.
- 1.23. System pozwala na wysłanie linku do resetu hasła.
- 1.24. System wspiera certyfikaty RSA oraz ECC.
- 1.25. System posiada portal ESM (Enterprise Service Management).

2. Wymagania podstawowe Systemu

- 2.1. System posiada własny wbudowany moduł raportowania wzbogacony o możliwość kwerendowania do bazy danych.
- 2.2. System wspiera przeglądarki – Edge, Chrome, Firefox.
- 2.3. Dostęp do systemu dla użytkownika jest zapewniony za pośrednictwem konsoli webowej lub z aplikacji mobilnej.
- 2.4. Wszystkie funkcjonalności systemu są dostępne w momencie instalacji oprogramowania.
- 2.5. System posiada wgląd w strukturę bazy danych dostępny z poziomu aplikacji, wraz z możliwością ograniczenia widoku na dane moduły aplikacji.
- 2.6. System pozwala na konfigurację wspólnego serwera aplikacji i bazy danych a w przypadkach szczególnych na ich rozdzielenie.
- 2.7. Jako opcja dodatkowa, system posiada wbudowany mechanizm, który zapewnia wysoką dostępności aplikacji – HA. Fail Over Service.
- 2.8. System integruje się z Active Directory lub LDAP oraz wspiera logowanie single Sign On oraz autentykację SAML bez konieczności instalowania dodatkowych aplikacji.
- 2.9. System umożliwia import dowolnych atrybutów UDF z Active Directory.
- 2.10. System pozwala wyświetlić listę użytkowników nieobecnych, usuniętych z Active Directory i pozwala na ich ręczne bądź automatyczne usuwanie z systemu zgodnie z zadanym harmonogramem.
- 2.11. System posiada wbudowane mechanizmy wykonywania kopii zapasowych bazy danych wraz z załącznikami, ich odtwarzania oraz możliwość skonfigurowania harmonogramu wykonywania kopii zapasowych z retencją danych.
- 2.12. System posiada funkcję wysyłania powiadomień w przypadku niewykonania się kopii zapasowej do ustalonych wcześniej użytkowników /administratorów/ systemu.
- 2.13. Interfejs systemu oraz konfiguracji jest w całości dostępny z poziomu przeglądarki internetowej bez potrzeby instalacji tzw. grubego klienta.
- 2.14. System posiada dodatkowo płatną wersję Multi-Language pozwalającą na wyświetlanie interfejsu w 37 językach, w tym w języku polskim.
- 2.15. Interfejs użytkownika pozwala na wprowadzenia zmian w słownikach atrybutów konfiguracji oraz słowników interfejsu graficznego użytkownika.
- 2.16. System pozwala na dowolną customizację strony logowania użytkownika, poprzez edycje plików html i css.
- 2.17. System posiada wbudowaną funkcjonalność chat'u osób zgłaszających z serwisantami. W ramach funkcjonalności czatu, system umożliwia obsługę następujących scenariuszy:
 - 2.17.1. Po upływie określonego czasu od niepodjętej przez serwisanta konwersacji wiadomość zostaje automatycznie skonwertowana na zgłoszenie do systemu.
 - 2.17.2. Serwisanci posiadają możliwość zakończenia konwersacji na poziomie chatu i skonwertowania konwersacji do nowego zgłoszenia w systemie.
 - 2.17.3. Zgłaszający posiada możliwość nawiązania chat'u w nawiązaniu do zarejestrowanego przez zgłaszającego zgłoszenia. Opcja chatu pozwala na wykluczanie serwisantów, którym wiadomości chat nie będą przesyłane.

- 2.18. System, w ramach widoku zgłoszenia pozwala sprawdzić okres:
 - 2.18.1. Przypisania zgłoszenia do poszczególnej grupy serwisantów
 - 2.18.2. Przypisania zgłoszenia do serwisanta
 - 2.18.3. Przypisania zgłoszenia do statusu na zgłoszeniu
- 2.19. System posiada możliwość przełączenia widoku rozwiązań na widok typu Kanban.
- 2.20. System posiada funkcjonalność, która wskazuje serwisantów aktualnie załogowanych do systemu.
- 2.21. System posiada pływające menu szybkich działań, widoczne niezależnie od położenia ekranu.
- 2.22. System posiada możliwość customizacji portalu, w tym rozmieszczenie poszczególnych elementów portalu metodą drag&drop, zagnieżdżanie stron html, zagnieżdżanie filmów.
- 2.23. System posiada możliwość personalizacji użytkowników na zasadzie dodatkowych opisów oraz wgrania grafik, zdjęć prezentujących danego użytkownika.
- 2.24. System posiada możliwość przekazywania wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego.
- 2.25. System posiada moduł umożliwiający globalne definiowanie szablonów emaili wykorzystywanych przez system do powiadamiania użytkowników o różnych zdarzeniach w systemie. Definiowanie szablonów odbywa się z poziomu interfejsu webowego aplikacji i umożliwia zdefiniowanie treści powiadomienia, reguły wywołującej przesłanie powiadomienia oraz odbiorcy. System posiada mechanizm oznaczania, którego z modułów systemu powiadomienie dotyczy.
- 2.26. System posiada kalendarz przeznaczony dla serwisantów, pozwalający na rejestrowanie nieobecności i wyznaczanie zastępstw. System pozwala na automatyczne przekierowanie zgłoszeń do wskazanego serwisanta zapasowego (bazując na dacie zarejestrowania zgłoszenia bądź dacie rozwiązania zgłoszenia) lub wyłączenie umowy SLA dla zgłoszenia.
- 2.27. System posiada moduł zarządzania procesami, który umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów.
- 2.28. System posiada możliwość wstawiania plików graficznych oraz materiałów video w treści rozwiązania zgłoszenia.
- 2.29. System posiada funkcjonalność prezentowania w postaci graficznej istotnych wskaźników wydajności pozwalające na monitorowanie statusu poszczególnych procesów, moduł wskaźników pozwala ustalić okres odświeżania danych na tablicy wskaźników.
- 2.30. System posiada interfejs programowania aplikacji API.
- 2.31. System umożliwia tworzenie i jednoczesną pracę (konta nazwane) do 25 serwisantów.
- 2.32. System pozwala na reprezentację użytkowników z wykorzystaniem imienia i nazwiska użytkownika, a także dowolnie rozbudowanymi atrybutami. Każdy z nowo utworzonych atrybutów może być wypełniony automatycznie z danych Active Directory.
- 2.33. System posiada możliwość odwzorowania struktury organizacji w tym:
 - 2.33.1. Konfiguracji regionu, w którym świadczone są usługi
 - 2.33.2. Konfiguracji lokalizacji, według której dalej mogą być skonfigurowane dedykowane:
 - Godziny pracy dla organizacji
 - Niestandardowe godziny pracy dla każdej lokalizacji
 - Dni wolne

- Jednostki organizacyjne
 - Role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń
 - Reguły automatyzujące przebieg zgłoszeń
 - Reguły auto przypisywania serwisantów według lokalizacji zgłaszających
 - Grupy serwisantów
 - Konta serwisantów
 - Konta zgłaszających
- 2.33.3. Konfiguracji jednostek organizacyjnych, według których dalej mogą być skonfigurowane:
- Role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń według struktury działowej
 - Grupy serwisantów
 - Grupy zgłaszających (użytkowników systemu)
- 2.34. System posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników pozwalającą na:
- 2.34.1. Konfigurację wyglądu i treści wiadomości z prośbą o ocenę/wypełnienie ankiety,
- 2.34.2. Konfigurację komunikatu z podziękowaniem za wypełnienie ankiety,
- 2.34.3. Konfigurację momentu wysyłania ankiety (po każdym zamkniętym zgłoszeniu/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń danego użytkownika),
- 2.34.4. Konfigurację wyjątków wedle których ankiety nie będą rozsyłane (gdy zgłaszającym był serwisant/ wedle wskazanych kryteriów),
- 2.34.5. Konfigurację ankiety z uwzględnieniem pytań otwartych, zamkniętych, poziomów zadowolenia,
- 2.34.6. Podgląd wyników ankiet tylko przez uprawnionych użytkowników
- 2.35. System posiada możliwość rejestracji czasu pracy, przez uruchomienie zegara liczącego, czas spędzony nad zgłoszeniem przez serwisanta a system w postaci graficznej prezentuje uruchomiony zegar w widoku zgłoszeń, jak i samym zgłoszeniu.
- 2.36. System pozwala na analizę czasów: przypisania zgłoszenia do danego serwisanta, przypisania zgłoszenia do danej grupy suportu, przypisania zgłoszenia do danego statusu.
- 2.37. System pozwala na wprowadzanie dodatkowych atrybutów czasu pracy, możliwych do późniejszego raportowania.
- 2.38. System pozwala na wprowadzenie dedykowanych typów i czasu pracy
- 2.39. System umożliwia zdefiniowanie na formularzach, pól niezbędnych do wypełnienia w trakcie rejestracji i zamknięcia zgłoszenia.
- 2.40. Architektura systemu pozwala spełniać wskazania RODO/GDPR poprzez możliwość oznaczania danych jako danych zawierających dane osobowe oraz automatycznej anonimizacji danych przy usunięciu użytkownika z aplikacji.
- 2.41. System pozwala na konfigurację progów i czasu trwania blokady konta użytkownika w przypadku przekroczenia wskazanej ilości nieudanych prób logowania.
- 2.42. System pozwala na konfigurację automatycznego odblokowania konta użytkownika po upływie wyznaczonego czasu.
- 2.43. System pozwala na ręczne odblokowanie użytkownika z poziomu aplikacji.
- 2.44. System pozwala na konfigurację komunikatu w momencie uruchomienia blokady konta.
- 2.45. System pozwala na powiadomienie serwisanta poprzez wiadomość mail i komunikat w portalu o uruchomieniu blokady dla wskazanego użytkownika.

- 2.46. System pozwala na konfigurację wykorzystywanego protokołu http/https z poziomu aplikacji.
- 2.47. System pozwala na konfigurację czasu trwania sesji bez potrzeby ponownego zalogowania użytkownika.
- 2.48. System pozwala na konfigurację domyślnych nagłówków zabezpieczeń, aby pomóc w ochronie aplikacji przed atakami typu XSS, Reflected XSS, Clickjack itp.
- 2.49. System pozwala na blokadę wyświetlania domeny użytkownika podczas próby logowania, celem utrudnienia rozpoznania nazwy domeny użytkownika przez osoby nieuprawnione.
- 2.50. System umożliwia tagowanie zgłoszeń.
- 2.51. System posiada mechanizm zatrzymywania ładowania zeskanowanych XML za pośrednictwem niewymagającego logowania adresu URL.
- 2.52. System oferuje funkcjonalność pozwalającą na projektowanie tzw: cyklu życia zgłoszenia uwzględniając:
 - 2.52.1. Projektowanie stanów w jakim zgłoszenie się aktualnie znajduje uwzględniając stan przed, podczas i po przejściu i ich graficzne odzwierciedlenie.
 - 2.52.2. System pozwala na modyfikację już istniejących incydentów.
 - 2.52.3. System pozwala na dodawanie tzw. przejść między poszczególnymi statusami.
 - 2.52.4. System pozwala finalnie publikować zmodyfikowane szablony wniosków lub incydentów.
 - 2.52.5. System pozwala na umieszczanie reprezentacji graficznej zasobów będących elementem wyboru w szablonach wniosków.
- 2.53. System oferuje możliwość tworzenia dodatkowych instancji, które:
 - 2.53.1. Są logicznie od siebie odseparowane.
 - 2.53.2. W swej odrębności rozwiązanie oferuje wszystkie podstawowe możliwości konfiguracyjne i funkcjonalne o których mówi niniejszy dokument.
 - 2.53.3. W swej odrębności rozwiązanie pozwala na osobną konfigurację katalogu usług uwzględniając podstawowe funkcjonalności o których mówi niniejszy dokument.
 - 2.53.4. Posiada customizowalny portal samoobsługowy.
 - 2.53.5. Posiada możliwość przypisywania odpowiednich grup wsparcia i użytkowników korzystających z wybranej dodatkowej instancji.
- 2.54. System posiada moduł AI (Zia), który można szkolić w celu automatyzacji zadań pomocy technicznej.
- 2.55. System posiada możliwość skonfigurowania funkcji Auto Update.
- 2.56. System posiada natywną integrację z systemami ManageEngine - umożliwia połączenie z ADSelfService, ADManager, Mobile Device Manager Plus, Password Manager Pro, OpManager, Applications Manager, Analytics Plus, Site24x7, KeyManager Plus, Endpoint Central, EventLog Analyzer.
- 2.57. System posiada natywną integrację z systemami SCCM, SolarWinds, Microsoft 365, CTI, Atlassian Jira, Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Microsoft Calendar, WhatsApp.
- 2.58. System wyświetla opis z wiadomości email zawierających zaproszenie do kalendarza w formacie iCalendar.
- 2.59. System posiada limit obrazków w treści wiadomości email wynoszący 3MB.
- 2.60. System posiada możliwość dwuskładnikowego uwierzytelniania dla dostępu do panelu administracyjnego.
- 2.61. Integracja z ChatGPT pozwala na:
 - 2.61.1. Ponowne otwieranie zgłoszeń na podstawie odpowiedzi mailowej użytkownika.

- 2.61.2. Akceptowanie zgłoszeń na podstawie odpowiedzi mailowej użytkownika.
- 2.61.3. Generowanie odpowiedzi do użytkownika, weryfikacja gramatyki.
- 2.61.4. Generowanie podsumowania zgłoszenia.
- 2.62. System pozwala na podgląd dokumentów PDF, DOCX, XLS, XLSX, CSV w przeglądarce bez konieczności pobierania ich na dysk.
- 2.63. System posiada limit pól dodatkowych w ilości 500 dla instalacji z bazą danych PGSQL oraz 1000 dla instalacji z bazą danych MSSQL.

3. Wymagania modułu helpdesk

- 3.1. System posiada wsparcie metodologii ITSM w zakresie zarządzania incydem, potwierdzone certyfikatem organizacji Pink Elephant.
- 3.2. System posiada moduł zarządzania procesami w pełni konfigurowalny z poziomu interfejsu webowego oprogramowania.
- 3.3. System posiada mechanizm oznaczania pierwszej reakcji na zgłoszenie jako rozwiązania zgłoszenia – first call resolution.
- 3.4. System pozwala na dowolną rozbudowę pól wykorzystywanych do opisanie czasu pracy poświęconego na rozwiązanie zgłoszenia.
- 3.5. System umożliwia rejestrację zgłoszenia wieloma kanałami, w szczególności przez stronę WWW, telefon i email.
- 3.6. System umożliwia przekazywanie wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego.
- 3.7. System umożliwia w trakcie rejestracji zgłoszenia przez użytkownika na stronie www, załączenie dowolnej ilości dowolnego formatu załączników. System pozwala na wymuszenie na użytkowniku końcowym konieczność dodania załącznika do zgłoszenia.
- 3.8. System pozwala na udostępnianie do wglądu (sharing) zgłoszenia pomiędzy serwisantów oraz zgłaszających. Zgłoszenie może być udostępnione dla poszczególnych użytkowników lub w grupy w obrębie działów i lokalizacji użytkowników.
- 3.9. System pozwala wstrzymać timer SLA zgłoszenia wraz z ustawieniem automatycznego jego otwarcia i wysłania powiadomienia do serwisanta.
- 3.10. System pozwala użytkownikom na przeglądanie na stronie www statusu własnych zgłoszeń, dodawania komentarzy, podgląd i edycję danych użytkownika, przeglądania bazy wiedzy znanych problemów i ich rozwiązań oraz ocenianie wpisów w bazie wiedzy.
- 3.11. System pozwala na definiowanie dodatkowych pól w formularzu incydentu.
- 3.12. System pozwala na konfigurację dedykowanych do wybranych typów zgłoszeń incydentów przycisków, wyzwalających następujące akcje:
 - 3.12.1. Uruchomienie dedykowanego pliku html, powiązanego z wykonywalnym skryptem lub klasą na systemie helpdeskowym.
 - 3.12.2. Uruchomienie dedykowanego pliku html, powiązanego z wykonywalnym skryptem lub klasą na systemie zintegrowanym z helpdeskowym.
 - 3.12.3. Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie helpdeskowym.
 - 3.12.4. Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie zintegrowanym z helpdeskowym.
 - 3.12.5. Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie zintegrowanym z helpdeskowym w oparciu o ustalony harmonogram.

- 3.13. System pozwala na konfigurację globalnych reguł biznesowych, wywołujących wykonywalny skrypt lub klasę na systemie helpdeskowym, lub na systemie zintegrowanym z systemem helpdeskowym.
- 3.14. System pozwala na wymuszenie podawania komentarzy przy zmianie statusów zgłoszenia.
- 3.15. System pozwala na budowanie zależności między zarejestrowanymi zgłoszeniami incydentów. Zależności pozwalają na uzależnienie zamykania zgłoszenia od zamknięcia zgłoszenia zależnego poprzedzającego dane zgłoszenie.
- 3.16. System pozwala na konfigurację funkcjonalności informującej zgłaszających o czasie na rozwiązanie zgłoszenia.
- 3.17. System posiada centralne repozytorium incydentów, umożliwiające filtrowanie i sortowanie zapisanych zgłoszeń według co najmniej następujących kryteriów: status zgłoszenia, kategoria, użytkownik, czas rozwiązania, czas przyjęcia, przydzielona grupa wsparcia.
- 3.18. System posiada centralne repozytorium incydentów, umożliwiające definiowanie własnych filtrów umożliwiających sortowania zapisanych zgłoszeń.
- 3.19. Moduł zarządzania incydentami jest certyfikowany przez fundację Pink Elephant.
- 3.20. System umożliwia dla każdego zgłoszenia określenie takich atrybutów, jak: dane osoby zgłaszającej oraz priorytet realizacji.
- 3.21. System umożliwia przeszukiwanie zgłoszeń według co najmniej następujących atrybutów: nr zgłoszenia, użytkownik, tytuł, opis.
- 3.22. System posiada interfejs zarejestrowanych zgłoszeń, w tym widok prezentujący listę zarejestrowanych zgłoszeń incydentów i zadań.
- 3.23. Interfejs systemu pozwala na stworzenie dedykowanego widoku dla każdego z serwisantów oraz na ukrywanie dodatkowego okna z listą zadań do wykonania.
- 3.24. Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań, system pozwala na wybór prezentowanych danych według wszystkich atrybutów dostępnych w zgłoszeniach i zadaniach.
- 3.25. Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań rozwiązanie pozwala na filtrowanie widoku prezentowanych zgłoszeń.
- 3.26. System pozwala na rejestrację zgłoszeń pochodzących z zewnętrznych narzędzi monitorujących, jednocześnie umożliwiając ich klasyfikację i na tej podstawie automatyczne przekazywanie do grup wsparcia.
- 3.27. System pozwala na przesyłanie i prezentowanie na stronie www powiadomień dla użytkowników i/lub serwisantów, przesyłanie powiadomień do pojedynczych użytkowników lub grup użytkowników/serwisantów.
- 3.28. System w ramach rozwiązywania zgłoszeń umożliwia komunikację z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i rejestrację wiadomości do właściwych wątków zgłoszeń.
- 3.29. System pozwala zgłaszającym na edycję zgłoszenia po jego zarejestrowaniu, możliwość edycji zgłoszeń po zarejestrowaniu jest ustawiana po stronie administracyjnej.
- 3.30. System pozwala na klasyfikację zgłoszeń, w co najmniej 3 poziomowej strukturze drzewiastej, przy czym struktura klasyfikacji może być dowolnie edytowalna przez uprawnionych administratorów z poziomu interfejsu webowego systemu.
- 3.31. System umożliwia automatyczne wyliczenie i przydzielenie priorytetu do zgłoszenia.
- 3.32. System pozwala na automatyczną eskalację zgłoszeń do grup wsparcia, na podstawie co najmniej następujących atrybutów: użytkownik, priorytet, poziom, tytuł zgłoszenia, słowo kluczowe w tytule i treści zgłoszenia.
- 3.33. System umożliwia przekierowanie zgłoszeń do innych serwisantów lub grup wsparcia celem dalszej obsługi.

- 3.34. System umożliwia tworzenie szablonów zgłoszeń z predefiniowanymi atrybutami i regułami przekazywania tychże zgłoszeń do zespołów wsparcia.
- 3.35. System umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów.
- 3.36. System umożliwia zdefiniowania reguł biznesowych, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji.
- 3.37. System daje możliwość zdefiniowania umów SLA w oparciu o priorytet.
- 3.38. System umożliwia rejestrację historii incydentów, zablokowaną do edycji dla użytkownika oprogramowania.
- 3.39. System umożliwia rejestrowanie aktywności i zleceń pracy związanych z poszczególnymi incydentami.
- 3.40. System umożliwia definiowanie i filtrowanie szablonów zgłoszeń dedykowanych dla określonych grup użytkowników.
- 3.41. System umożliwia przesyłanie do użytkowników powiadomień o następujących zdarzeniach zarejestrowanych przez system: przyjęcie zgłoszenia, aktualizacja zgłoszenia, rozwiązanie zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia.
- 3.42. System umożliwia automatyczne zamykanie rozwiązanych zgłoszeń po określonym czasie.
- 3.43. System umożliwia przekazywanie do akceptacji osób trzecich działań podejmowanych w ramach rozwiązania zgłoszenia, np. akceptacja realizacji zlecenia na usługę serwisową.
- 3.44. System pozwala na automatyczne przypisywanie osób wymaganych do akceptacji zgłoszenia w oparciu o sposób wypełnienia zgłoszenia, akceptacje mogą być oparte o dowolne atrybuty zgłaszającego oraz dane osoby zgłaszającej.
- 3.45. System umożliwia przeglądanie bazy wiedzy z poziomu incydentu i podłączanie rozwiązania z bazy rozwiązań do rozwiązania w zgłoszeniu.
- 3.46. System automatycznie podpowiada serwisantom możliwe do zastosowania rozwiązania dla zgłoszeń, zapisuje również rozwiązania, które zostały zastosowane w zgłoszeniu, ale zostały odrzucone przez zgłaszającego.
- 3.47. System umożliwia implementację warunków umów SLA i na tej podstawie obliczania czasu rozwiązania incydentu. Atrybuty umowy SLA, na podstawie których system wylicza czas rozwiązania incydentu muszą zawierać co najmniej taki parametr jak nazwa użytkownika, oddział, komputer, priorytet, poziom.
- 3.48. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań zawierających co najmniej następujące atrybuty: temat i opis rozwiązania, powiązane słowa kluczowe, klasyfikacja rozwiązania.
- 3.49. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia klasyfikację rozwiązań w strukturze drzewiastej katalogu, dowolnie definiowanego przez użytkownika.
- 3.50. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeszukiwanie danych po dowolnych atrybutach rozwiązania.
- 3.51. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia udostępnianie rozwiązań osobno dla użytkowników i osobno dla serwisantów.
- 3.52. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań z poziomu incydentu.
- 3.53. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeglądanie rozwiązań bez konieczności logowania się użytkownika do systemu.
- 3.54. Moduł bazy wiedzy umożliwia dokonanie akceptacji dodawanego do bazy wiedzy rozwiązania przez administratora bazy wiedzy.
- 3.55. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia zamieszczanie i wyświetlanie w treści rozwiązania plików graficznych oraz dołączania dowolnej ilości załączników.

- 3.56. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przesłanie rozwiązania do użytkownika za pomocą poczty elektronicznej bez konieczności powiązania tego działania z procesem zarządzania incydentem.
- 3.57. Moduł zarządzania procesami automatycznie podpowiada serwisantom możliwe do zastosowania rozwiązania dla zgłoszeń, zapisuje również rozwiązania, które zostały zastosowane w zgłoszeniu, ale zostały odrzucone przez zgłaszającego.
- 3.58. Moduł zarządzania bazą wiedzy automatycznie podpowiada możliwe do wykorzystania rozwiązania dla aktualnie rejestrowanych zgłoszeń. Sugestie rozwiązań są przedstawiane zgłaszającym podczas rejestrowania zgłoszenia w postaci listy rozwijalnej rozwijanej pod tematem zgłoszenia oraz okienka typu pop-up kliknięciu w przycisk rejestracji zgłoszenia.
- 3.59. Moduł Bazy wiedzy może być ukryty przed zgłaszającymi.
- 3.60. Moduł Bazy wiedzy posiada API.
- 3.61. System umożliwia tworzenie raportów zarejestrowanych incydentów, problemów i zmian filtrowanych według kategorii, departamentu, statusu zgłoszenia, użytkownika.
- 3.62. System umożliwia tworzenie raportów umożliwia utworzenie raportów przedstawiających rozkład incydentów w czasie według dowolnego atrybutu, próbkowane co jeden dzień roboczy.
- 3.63. System umożliwia tworzenie raportów czasu pracy użytkowników w ramach rozwiązywania zgłoszeń.
- 3.64. System posiada wbudowaną funkcjonalność eksportu utworzonych raportów do plików formatu HTML, PDF, XLS, XLSX, CSV, DOC, DOCX, XML.
- 3.65. System umożliwia automatyczne tworzenie raportów, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu, a następnie przesyłanie tychże raportów za pomocą poczty elektronicznej do dowolnego użytkownika.
- 3.66. System umożliwia dostęp do modułu raportowego tylko wybranym technikom.
- 3.67. System posiada funkcjonalność wykonywania zapytań SQL do bazy danych systemu, funkcjonalność ta jest realizowana poprzez interfejs webowy oprogramowania.
- 3.68. System umożliwia tworzenie dynamicznych wskaźników prezentowanych na tablicy wskaźników.
- 3.69. System umożliwia tworzenie dowolnie customizowanych tablic wskaźników w oparciu o raporty generowane z systemu oraz raporty zewnętrzne możliwe do przedstawienia w tablicy.
- 3.70. System umożliwia edycję tablic wskaźników w oparciu o mechanizm przeciągania i upuszczania poszczególnych obiektów na tablicy wskaźników.
- 3.71. System umożliwia przyłączenie do niego zewnętrznych systemów raportujących, takich jak Crystal Reports, Jasper Reports lub równoważnych.
- 3.72. System posiada portal ESM, który pozwala na:
 - 3.72.1. Tworzenie osobnych instancji dla poszczególnych biznesów.
 - 3.72.2. Wdrożenie specyficznych dla biznesu przebiegów procesu dla każdej instancji.
 - 3.72.3. Używanie predefiniowanych formularzy zgłoszeń w zależności od typu instancji.
 - 3.72.4. Tworzenie scentralizowanego portalu ESM, który zapewnia pracownikom dostęp do określonych lub wszystkich instancji.

4. Wymagania modułu Zarządzanie zasobami

- 4.1. System posiada moduł wykrywania środowiska, który umożliwia zbieranie danych o konfiguracji sprzętu:

- 4.1.1. Skanowanie urządzeń Windows, macOS, Linux z wykorzystaniem agenta Endpoint Central
- 4.1.2. Skanowanie urządzeń z wykorzystaniem Telnet/SSH
- 4.1.3. Skanowanie urządzeń z wykorzystaniem poświadczeń Vmware
- 4.1.4. Skanowanie urządzeń z wykorzystaniem SNMP V1, V2, V3
- 4.1.5. Poświadczenia SNMPv3 wspierają SHA256 oraz SHA512
- 4.2. Skanowanie z wykorzystaniem agenta umożliwia zbieranie danych co najmniej o:
 - 4.2.1. Ilość i rodzaj procesorów
 - 4.2.2. Ilość i rodzaj pamięci RAM
 - 4.2.3. Ilość dostępnej pamięci wirtualnej oraz fizycznej
 - 4.2.4. Numer seryjny komputera (ServiceTag)
 - 4.2.5. Zainstalowane karty sieciowe z adresami IP oraz MAC
 - 4.2.6. Zainstalowane dyski twarde z numerem seryjnym oraz pojemnością
 - 4.2.7. Zainstalowane drukarki
 - 4.2.8. Zainstalowany system operacyjny, oprogramowanie oraz poprawki
 - 4.2.9. Konta użytkowników
- 4.3. System pozwala na przypisywanie zasobu do użytkownika, działu, lokalizacji.
- 4.4. System posiada możliwość wprowadzania zasobów skanowanych po kodzie kreskowym.
- 4.5. System posiada mechanizm generowania kodów kreskowych dla zasobów. Moduł pozwala na zdefiniowanie formatu kodu kreskowego i jego wydruk według zdefiniowanego formatu wydruku.
- 4.6. System umożliwia przeprowadzenie wykrywania zmian w konfiguracji i generowania raportów porównawczych zmian w elementach konfiguracji.
- 4.7. System umożliwia przeprowadzenie automatycznych, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu audytów konfiguracji komputerów i serwerów, pod kątem zmian w konfiguracji i zainstalowanym oprogramowaniu.
- 4.8. System umożliwia przeprowadzenie skanowania komputerów i zasilenie danych do bazy dla komputerów niepodłączonych do sieci komputerowej. Możliwe jest zastosowanie dedykowanego skryptu VBS, którego plik wynikowy następnie zostanie zaimportowany do bazy.
- 4.9. System pozwala na zarządzanie licencjami oprogramowania poprzez ich rejestrowanie w systemie. Licencja posiada informacje co najmniej o typie licencji, dozwolonej ilości instalacji, kluczu licencji.
- 4.10. System pozwala na wizualną prezentację ilości licencji.
- 4.11. System integruje się z Microsoft 365 w celu zarządzania licencjami.
- 4.12. System posiada mechanizm wypożyczania sprzętu użytkownikom, który pozwala na:
 - 4.12.1. Określenie zasobów możliwych do wypożyczenia
 - 4.12.2. Określenie maksymalnego czasu trwania wypożyczenia
 - 4.12.3. Określenie przyczyny wypożyczenia
 - 4.12.4. Weryfikowanie listy wypożyczonego sprzętu
 - 4.12.5. Powiadamianie użytkowników o konieczności zwrócenia wypożyczonego sprzętu
- 4.13. System posiada moduł uzupełniania zasobów, który pozwala na utrzymywanie stanów minimalnych określonych typów zasobów.
- 4.14. System pozwala na grupowanie zasobów w sposób statyczny lub dynamiczny z wykorzystaniem kryteriów takich jak:
 - 4.14.1. Typ zasobu
 - 4.14.2. Model
 - 4.14.3. Producent

- 4.14.4. Status zasobu
- 4.14.5. Region
- 4.14.6. Lokalizacja
- 4.14.7. Dział
- 4.14.8. Użytkownik
- 4.14.9. Domena
- 4.14.10. Ilość pamięci RAM
- 4.14.11. Typ procesora
- 4.14.12. Taktowanie procesora
- 4.14.13. Typ monitora
- 4.14.14. Typ myszki
- 4.14.15. Typ klawiatury
- 4.14.16. Adres IP
- 4.15. System pozwala na określenie statusu zasobu oraz dodawanie własnych statusów. Dostępne statusy to:
 - 4.15.1. In Store
 - 4.15.2. In Use
 - 4.15.3. In Repair
 - 4.15.4. Expired
 - 4.15.5. Disposed

5. Wymagania modułu Zarządzanie umowami

- 5.1. System posiada możliwość zarządzania umowami serwisowymi.
- 5.2. System w ramach zarządzania umowami posiada możliwość tworzenia umów, przegląd, edycje oraz usuwanie.
- 5.3. Moduł zarządzania umowami serwisowymi umożliwia rejestrację warunków umów gwarancyjnych i serwisowych, w tym w szczególności dane teleadresowe gwaranta, czas obowiązywania umowy, jej koszt, warunki na jakich umowa jest świadczona.
- 5.4. Moduł zarządzania umowami serwisowymi posiada funkcjonalność pozwalającą przysyłać powiadomienia o wygaśnięciu okresu obowiązywania umowy serwisowej i gwarancyjnej.
- 5.5. System w ramach zarządzania umowami posiada możliwość dołączenia załączników.
- 5.6. System w ramach zarządzania umowami posiada możliwość tworzenia tzw. Umów podrzędnych do głównej umowy.
- 5.7. System w ramach zarządzania umowami pozwala na tworzenie dodatkowych pól niezbędnych i wymaganych przez organizację.
- 5.8. System pozwala na powiązanie umowy z zasobami.

6. Wymagania moduły Zarządzanie zakupami

- 6.1. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie procesu zakupowego składającego się z co najmniej następujących kroków:
 - 6.1.1. Utworzenie zamówienie – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia.
 - 6.1.2. Dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja produktów, ich ilości oraz ceny jednostkowej produktu.
 - 6.1.3. Przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie, z tym, że użytkownik rejestrujący zamówienie nie może być jednocześnie osobą trzecią weryfikującą i akceptującą realizację zamówienia.
 - 6.1.4. Powiązanie zamówienia z elementami konfiguracji w bazie zasobów.
 - 6.1.5. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przesłanie powiadomienia do osób trzecich o przekroczonym terminie realizacji zamówienia.

- 6.2. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przydzielenie zamówienia do wybranego centrum kosztów (Cost Center) oraz konta księgi głównej w księgowości.

**Oświadczenia wykonawcy/wykonawcy wspólnie ubiegającego się o udzielenie
zamówienia¹**

**składane na podstawie art. 7 ust. 9 i uwzględniające przesłanki wykluczenia
z 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 (Dz.U. 2025 poz. 514 ze zm.)***

Na potrzeby postępowania o udzielenie zamówienia publicznego o wartości nie przekraczającej 130 000,00 zł dla Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi na dostawę dodatkowych licencji oprogramowania „ServiceDesk Plus Multi-Language Professional” wraz z instalacją oraz wsparciem technicznym oświadczam, co następuje:

OŚWIADCZENIA DOTYCZĄCE PODSTAW WYKLUCZENIA:

Oświadczam, że nie zachodzą w stosunku do mnie przesłanki wykluczenia z postępowania 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 (Dz. U. 2025 poz. 514 ze zm.)²

.....
data

.....
podpis / kwalifikowany podpis/
elektroniczny/podpis zaufany/ podpis osobisty

¹ Niepotrzebne skreślić

² Zgodnie z treścią 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, zwanej dalej „ustawą”, z postępowania o udzielenie zamówienia publicznego lub konkursu prowadzonego na podstawie ustawy Pzp wyklucza się:

1) wykonawcę oraz uczestnika konkursu wymienionego w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisanego na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;

2) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego beneficjentem rzeczywistym w rozumieniu ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2022 r. poz. 593 i 655) jest osoba wymieniona w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisana na listę lub będąca takim beneficjentem rzeczywistym od dnia 24 lutego 2022 r., o ile została wpisana na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy;

3) wykonawcę oraz uczestnika konkursu, którego jednostką dominującą w rozumieniu art. 3 ust. 1 pkt 37 ustawy z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz. U. z 2021 r. poz. 217, 2105 i 2106), jest podmiot wymieniony w wykazach określonych w rozporządzeniu 765/2006 i rozporządzeniu 269/2014 albo wpisany na listę lub będący taką jednostką dominującą od dnia 24 lutego 2022 r., o ile został wpisany na listę na podstawie decyzji w sprawie wpisu na listę rozstrzygającej o zastosowaniu środka, o którym mowa w art. 1 pkt 3 ustawy.

UMOWA NR

zawarta w dniu roku pomiędzy:

Wojewódzkim Wielospecjalistycznym Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego Rejestru Stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej w Sądzie Rejonowym dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział KRS pod numerem KRS 0000004955, REGON 000295403, NIP 729-23-45-599, z siedzibą w Łodzi, ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź, reprezentowanym przez:

..... -

zwanym dalej „Zamawiającym”

a

.....
z siedzibą w przy ul., (kod pocztowy:)
wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS
....., której akta rejestrowe przechowywane są przez Sąd
w, NIP, REGON, reprezentowanym przez:

..... -

zwaną dalej „Wykonawcą”,

oraz łącznie „Stronami”.

W oparciu o przepis art. 2 ust. 1 pkt 1, a contrario ustawy z dnia 11 września 2019 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024 r. poz. 1320) zwanej dalej „ustawą Pzp” – wyłączenie stosowania ustawy, Strony zawierają niniejszą umowę o następującej treści:

§ 1 Definicje

Terminy lub zwroty, użyte w niniejszej Umowie, posiadają następujące znaczenie:

- a) **Customizacja** - oprogramowanie komputerowe (w tym Rozszerzenie), skrypty, usługi integrujące i modyfikacje dla Oprogramowania lub Subskrypcji Oprogramowania, które zostały wytworzone i wdrożone dla Użytkownika przez Wykonawcę. Nie są ogólnodostępne i są dedykowane dla konkretnej instancji,
- b) **Godziny pracy** - usługi wsparcia technicznego i utrzymania realizowane są w godzinach pracy Zamawiającego w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 z pominięciem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy,
- c) **Incydent Krytyczny/Awaria** - Incydent uniemożliwiający eksploatację Oprogramowania/ Subskrypcji/ Rozszerzenia i niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia, aby skutecznie obejść jego przyczyny w momencie jego wykrycia,
- d) **Moduł** - część Systemu spójna logicznie i dająca się wydzielić funkcjonalnie z Systemu,
- e) **Oprogramowanie** - oprogramowanie informatyczne wytworzone przez Producenta, wykorzystywane do realizacji usług przez Wykonawcę,

- f) **Service Pack/ Poprawka** – dostarczony przez Producenta pakiet dla Oprogramowania lub Rozszerzenia zawierający zbiorczą aktualizację dla oprogramowania, nowe funkcje, obejścia oraz poprawki rozwiązanych błędów,
- g) **Producent** – podmiot będący twórcą Oprogramowania, odpowiedzialny za jego tworzenie, rozwój oraz posiadający majątkowe prawa autorskie do Oprogramowania,
- h) **Rozszerzenie** – oprogramowanie wytworzone przez Wykonawcę, będące samodzielną aplikacją lub modułem rozszerzającym funkcjonalność Oprogramowania,
- i) **Strona** - Zamawiający lub Wykonawca, w zależności od kontekstu,
- j) **Subskrypcja Oprogramowania** – usługa obejmująca dostęp do funkcjonalności Oprogramowania, udostępnionego na serwerze zdalnym przez Producenta,
- k) **System** - Oprogramowanie, Moduły i baza danych oraz wszelkie Aktualizacje, Nowe Wersje i korekty objęte prawami własności intelektualnej, wykorzystywane do eksploatacji Oprogramowania przez Zamawiającego na podstawie udzielonych licencji,
- l) **Incydent/Usterka** - Incydent, w przypadku pojawienia się którego, istnieje możliwość znalezienia takiego sposobu funkcjonalnego używania Oprogramowania/ Subskrypcji/Rozszerzenia, że możliwe jest skuteczne obejście przyczyny błędu w sposób wskazany przez Wykonawcę,
- m) **Update** (małe wydanie) /**Aktualizacja** - poprawka lub mała wersja do Oprogramowania lub Rozszerzenia,
- n) **Upgrade** (duże wydanie) /**Aktualizacja** – aktualizacja lub główna wersja Oprogramowania lub Rozszerzenia,
- o) **Wada** - brak w Oprogramowaniu/Subskrypcji/Rozszerzeniu któregośkolwiek z uzgodnionych Modułów, niewykonywanie lub nieprawidłowe wykonywanie wszystkich lub niektórych funkcji określonych w specyfikacji technicznej np. niezdolność do pracy w posiadanym przez Użytkownika środowisku operacyjnym i przy określonych wymaganiach sprzętowych, brak zasadniczej bezbłędności w działaniu Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia, nie ergonomiczność pracy systemu tj. takie zaprojektowanie formatów ekranów i ich sekwencji, iż operowanie na nich i z nimi jest czynnością uciążliwą,
- p) **Czas naprawy** – czas od przesłania zgłoszenia o wystąpieniu Wady/Awarii/Usterki do przywrócenia pełniej funkcjonalności Oprogramowania/ Systemu
- q) **Węzeł sieci komputerowej** - każde urządzenie komputerowe posiadające adres IP w sieci komputerowej lub każde urządzenie zdefiniowane, jako samodzielny zasób IT.
- r) **Klucz licencyjny/plik aktywacyjny** – plik lub ciąg znaków aktywacyjnych umożliwiający uruchomienie licencji; nie stanowi kodu źródłowego.
- s) **EULA** - standardowy dokument, który producent oprogramowania dołącza do swojego produktu, określając zasady korzystania z programu przez użytkownika.

§ 2 Przedmiot umowy

1. Przedmiotem Umowy jest:

- a) Zakup dodatkowych 15 szt. licencji bezterminowych dla „Serwisantów” do posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania „ServiceDesk Plus Multi-Language Professional” („**Oprogramowanie**”) zgodnie z Opisem Przedmiotu Zamówienia stanowiącym Załącznik nr 8 do Umowy,

- b) Instalacja (najnowszej dostępnej wersji) i wdrożenie na zasobach Zamawiającego, obejmujące przeniesienie konfiguracji, szablonów, integracji oraz ustawień z aktualnie funkcjonującego u Zamawiającego Oprogramowania według harmonogramu, stanowiącego Załącznik 6 do Umowy,
 - c) Zapewnienie 36-miesięcznego dostępu do usługi wsparcia technicznego i aktualizacji Oprogramowania dla 25 serwisantów oraz dla 1000 zasobów,
- 2. Jeśli Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Oprogramowania, Wykonawca oświadcza, że na podstawie umowy partnerskiej zawartej z Producentem - pełni funkcję dystrybutora Oprogramowania (tzw. Software Reseller), wyprodukowanego przez Producenta, na potwierdzenie czego przedstawia stosowne oświadczenie, które stanowi Załącznik 1 do Umowy.
 - 3. Na podstawie umowy partnerskiej, o której mowa w ust. 2 powyżej, Wykonawca uprawniony jest również do sprzedaży licencji Oprogramowania i świadczenia usług wsparcia technicznego dla nabywców ww. Oprogramowania między innymi na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
 - 4. W przypadku rozbieżności między postanowieniami niniejszej Umowy a EULA, pierwszeństwo mają postanowienia Umowy, o ile nie naruszają one praw producenta.

§ 3 Terminy

- 1. Wykonawca zobowiązuje się wykonać przedmiot umowy w następujących etapach:
 - a) Etap I – dostawa dodatkowych 15 szt. licencji zostanie zrealizowana w terminie do 14 dni od daty podpisania Umowy, zakończenie Etapu I potwierdzone będzie podpisaniem przez Strony protokołu odbioru bez zastrzeżeń,
 - b) Etap II – instalacja i wdrożenie Oprogramowania zostaną wykonane w terminie do 30 dni od daty podpisania przez Strony protokołu odbioru potwierdzającego realizację Etapu I, zakończenie Etapu II potwierdzone będzie podpisaniem protokołu odbioru bez zastrzeżeń,
 - c) Etap III – wsparcie techniczne i aktualizacja dla Oprogramowania na okres 36 miesięcy od daty podpisania protokołu odbioru Etapu II.

§ 4 Obowiązki Zamawiającego

- 1. Zamawiający zobowiązuje się dołożyć niezbędnych starań zapewniających umożliwienie Wykonawcy sprawnego wykonywania postanowień oraz obowiązków wynikających z niniejszej umowy.
- 2. W trakcie realizacji umowy obowiązkiem Zamawiającego jest współdziałanie z Wykonawcą w celu efektywnego wykonania zamówienia, w szczególności poprzez:
 - a) udostępnienie zasobów Zamawiającego niezbędnych do właściwego wykonania przedmiotu Umowy,
 - b) zapewnienie osoby koordynującej realizację po stronie Zamawiającego,
 - c) udzielanie wszelkich niezbędnych informacji w celu realizacji przedmiotu zamówienia,
 - d) realizację zadań zgodnie z ustaleniami pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą oraz Harmonogramem ustalonym przez Strony,
 - e) terminową realizację zadań ustalonych z Wykonawcą,
 - f) udostępnienia pomieszczeń na czas realizacji przedmiotu umowy, w których możliwe będzie wypełnienie zadań z niej wynikających.

§ 5 Obowiązki Wykonawcy

- 1. Wykonawca oświadcza, że:

- a) dysponuje niezbędną wiedzą, doświadczeniem i profesjonalnymi kwalifikacjami, a także potencjałem ekonomicznym i technicznym oraz osobami zdolnymi do wykonania Umowy,
 - b) dostarczone oprogramowanie pochodzi z autoryzowanego kanału sprzedaży producentów oprogramowania.
2. Wykonawca jest zobowiązany wykonać Przedmiot Umowy z należytą starannością, z zasadami sztuki i wiedzą zawodową wymaganą od profesjonalisty, a także obowiązującymi normami i przepisami prawa.
 3. Wykonawca zobowiązuje się na bieżąco współdziałać z Zamawiającym w celu sprawnej i należytej realizacji Umowy.
 4. Wykonawca jest zobowiązany do bezzwłocznego informowania Zamawiającego o wszelkich zagrożeniach dla realizacji Przedmiotu Umowy, w szczególności dotyczących zarówno terminów jak i zakresu rzeczowego Umowy.

§ 6 Wynagrodzenie

1. Całkowite wynagrodzenie za wykonanie przedmiotu umowy wynosi zł brutto (słownie: brutto), w tym podatek VAT:
2. Kwota, o której mowa w ust. 1 powyżej, płatna będzie przelewem na rachunek bankowy Wykonawcy w terminie do 60 dni od daty otrzymania przez Zamawiającego prawidłowo wystawionej faktury VAT, wystawionej po podpisaniu przez Strony protokołu odbioru danego Etapu. Szczegółowy podział płatności określa Załącznik nr 7 do Umowy.
3. Wynagrodzenie umowne obejmuje wszelkie koszty związane z wykonaniem Przedmiotu Umowy i ustalone jest na cały okres obowiązywania Umowy.
4. Za datę zapłaty uznaje się dzień obciążenia rachunku Zamawiającego.
5. Jeżeli faktura dostarczona Zamawiającemu przez Wykonawcę zawierać będzie jakiegokolwiek błędy pod względem rachunkowym, opisowym lub w zakresie podanych w niej danych, zostanie niezwłocznie przez Wykonawcę skorygowana, natomiast termin płatności tej faktury będzie biegł na nowo od daty doręczenia Zamawiającemu faktury skorygowanej. Korekta i dostarczenie faktury VAT korygującej powinna nastąpić w terminie 3 dni roboczych od dnia zgłoszenia błędów przez Zamawiającego.
6. Wykonawca oświadcza, że jest podatnikiem podatku od towarów i usług (VAT).
7. W przypadku, gdy wskazany przez Wykonawcę rachunek bankowy, na którym ma nastąpić zapłata wynagrodzenia, nie widnieje w wykazie podmiotów zarejestrowanych jako podatnicy VAT, niezarejestrowanych oraz wykreślonych i przywróconych do rejestru VAT, Zamawiającemu przysługuje prawo wstrzymania zapłaty wynagrodzenia do czasu uzyskania wpisu tego rachunku bankowego do przedmiotowego wykazu lub wskazania nowego rachunku bankowego ujawnionego w w/w wykazie. Okres do czasu uzyskania przez wykonawcę wpisu rachunku bankowego do przedmiotowego wykazu lub wskazania nowego rachunku bankowego ujawnionego w w/w wykazie nie jest traktowany jako opóźnienie w zapłacie i w takim przypadku nie będą naliczane odsetki za opóźnienie.
8. Zamawiający oświadcza, że będzie realizować płatności za faktury z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności tzw. split payment.
9. Podzieloną płatność tzw. split payment stosuje się wyłącznie przy płatnościach bezgotówkowych, realizowanych za pośrednictwem polecenia przelewu lub polecenia zapłaty dla czynnych podatników VAT. Mechanizm podzielonej płatności nie będzie wykorzystywany do zapłaty za czynności lub zdarzenia pozostające poza zakresem

VAT (np. zapłata odszkodowania), a także za świadczenia zwolnione z VAT, opodatkowane stawką 0%.

10. Wykonawca ma możliwość przesłania faktury wraz z załącznikami:

- drogą tradycyjną w wersji papierowej na adres Kancelarii Ogólnej Szpitala - 93-513 Łódź, ul. Pabianicka 62;
- poprzez skrzynkę e-doręczeń zgodnie z ustawą z dnia 18 listopada 2020 r. o doręczeniach elektronicznych;
- przesłania drogą elektroniczną ustrukturyzowanej faktury elektronicznej lub innych ustrukturyzowanych dokumentów w rozumieniu ustawy z dnia 9 listopada 2019 r. o elektronicznym fakturowaniu w zamówieniach publicznych, koncesjach na roboty budowlane lub usługach oraz partnerstwie publiczno-prywatnym podając numer **PEPPOL Szpitala: 7292345599**.

§ 7 Prawa własności intelektualnej

1. Wykonawca oświadcza, że na podstawie Umowy udzieli Zamawiającemu licencji opisanej Umową. Celem jest zapewnienie Zamawiającemu możliwości korzystania z Oprogramowania w sposób i w celu opisanym w Umowie. Wszystkie oświadczenia Wykonawcy i zapisy Umowy należy interpretować zgodnie z powyższym celem Umowy.
2. Wykonawca oświadcza, że warunki, na których Oprogramowanie jest udostępniane Zamawiającemu, nie zawierają ograniczeń, które uniemożliwiałyby dokonanie takich czynności przez Zamawiającego.
3. Wykonawca oświadcza, że przekazane w ramach Umowy dobra własności intelektualnej nie będą posiadały żadnych wad prawnych ani nie będą ograniczać Zamawiającego w korzystaniu z tych dóbr w inny sposób niż wyraźnie opisany Umową. Wykonawca pokryje wszelkie opłaty, koszty, odszkodowania lub zadośćuczynienia, które będzie musiał zapłacić Zamawiający, jeżeli powyższe zapewnienia nie okażą się prawdziwe.
4. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z Oprogramowania są zgodne z wymaganiami opisanymi w Umowie. Ilekroć Umowa przewiduje udzielenie licencji lub zapewnienie licencji na Oprogramowanie, licencja taka udzielana jest na czas nieoznaczony i nie jest terytorialnie ograniczona, w szczególności uprawnia do korzystania z Oprogramowania na terytorium Polski i całego świata.
5. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że warunki korzystania z Oprogramowania nie wymagają ponoszenia dodatkowych opłat na rzecz Wykonawcy lub producentów takiego Oprogramowania. Wynagrodzenie obejmuje całość wynagrodzenia za korzystanie z Oprogramowania.
6. Wykonawca oświadcza i gwarantuje, że jeżeli w ramach opłat należnych Producentowi Oprogramowania mieści się opłata za jakiegokolwiek dodatkowe świadczenia, w szczególności dostarczanie aktualizacji lub poprawek błędów lub inne usługi serwisowe, nieprzedłużenie korzystania z tych świadczeń przez Zamawiającego nie może powodować ustania licencji na korzystanie z Oprogramowania lub uprawniać do wypowiedzenia umowy licencyjnej.
7. Wykonawca przenosi na Zamawiającego autorskie prawa majątkowe do wszystkich Customizacji, wraz z prawem do modyfikacji, tłumaczenia, integracji i tworzenia wersji pochodnych.
8. W przypadku powstania dokumentacji wdrożeniowej – stanowi ona utwór w rozumieniu ustawy o prawie autorskim i również podlega przeniesieniu na Zamawiającego.
9. Wykonawca dostarczy Oprogramowanie w postaci umożliwiającej prawidłową instalację tego Oprogramowania oraz certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne

- oraz inne dokumenty i zabezpieczenia najpóźniej w dacie Odbioru tego Oprogramowania, chyba że z Umowy wynika inna data przekazania.
10. Informatyczne nośniki danych, kopie, certyfikaty autentyczności, klucze instalacyjne oraz inne dokumenty i zabezpieczenia, o których mowa w poprzednim ustępie, powinny być zgodne z wymaganiami określonymi przez producenta Oprogramowania.
 11. Wykonawca zapewnia, że korzystanie z Oprogramowania podczas realizacji i na cele Umowy nie będzie naruszać praw osób trzecich i nie będzie wymagało żadnych opłat na rzecz takich osób. Gdyby okazało się to konieczne, Wykonawca w ramach Wynagrodzenia udzieli lub zapewni udzielenie stosownej licencji na czas realizacji Umowy obejmującej prawo korzystania z Oprogramowania na potrzeby realizacji Umowy do czasu uzyskania licencji opisanych Umową.
 12. Wykonawca oświadcza, że posiada uprawnienia niezbędne do korzystania z Oprogramowania w celu wykonania Umowy.
 13. Jeśli Wykonawca nie jest jednocześnie Producentem Oprogramowania przez zawarcie Umowy Zamawiający zawiera jednocześnie umowę licencyjną z Producentem, zwaną dalej „**Umową Licencyjną**” (End User License Agreement, EULA), na mocy której Producent udziela Zamawiającemu licencji niewyłącznej na korzystanie z Oprogramowania w zakresie, o którym mowa w §2 ust. 1 Umowy. Udzielenie licencji następuje na czas wskazany w Umowie Licencyjnej.
 14. Warunki i zasady udzielenia Licencji określa Umowa Licencyjna, której egzemplarz sporządzony w języku angielskim oraz języku polskim stanowi Załącznik numer 3 i 4 do Umowy.
 15. Dla Stron wiążącą jest Umowa Licencyjna w języku polskim.
 16. Zamawiający oświadcza, że zapoznał się z treścią Umowy Licencyjnej, rozumie jej postanowienia i w pełni je akceptuje.
 17. Zamawiającemu przysługuje na zasadach określonych Umową Licencyjną prawo do korzystania z podstawowego wsparcia technicznego świadczonego przez Producenta oraz do korzystania z wszelkich wydanych przez Producenta Aktualizacji i Poprawek Oprogramowania.
 18. Wykonawca zobowiązuje się i gwarantuje, że osoby uprawnione z tytułu autorskich praw osobistych do utworów objętych postanowieniami Umowy nie będą wykonywać tych praw w stosunku do Zamawiającego lub osób trzecich działających na zlecenie Zamawiającego.
 19. Jakikolwiek postanowienie Umowy, w tym załączników do niej, nie ogranicza uprawnień Zamawiającego wynikających z obowiązujących przepisów prawa, w tym z art. 75 ust. 1 do 3 Ustawy z dnia 4 lutego 1994 r. o prawie autorskim i prawach pokrewnych.
 20. Wykonawca zapewnia, że wykonanie przedmiotu Umowy nie narusza praw osób trzecich, a w szczególności w zakresie praw autorskich i praw pokrewnych.
 21. Wykonawca, w razie naruszenia praw autorskich z jego winy, zobowiązuje się pokryć koszty ewentualnego odszkodowania oraz wszelkie koszty zasądzone prawomocnym orzeczeniem Sądu, pod warunkiem, iż Zamawiający poinformuje Wykonawcę niezwłocznie na piśmie o wystąpieniu przeciwko Zamawiającemu z takim roszczeniem przez osobę trzecią.

§ 8 Przekazanie klucza licencyjnego

1. Klucz licencyjny, w postaci kodu źródłowego, zostanie dostarczony Zamawiającemu na adres poczty elektronicznej **postepowania-it@kopernik.lodz.pl**, w terminie do 14 dni od daty podpisania Umowy.

2. Dostarczenie Zamawiającemu klucza licencyjnego potwierdzone zostanie przez Zamawiającego protokolarnie.
3. Zamawiający zobowiązuje się dostarczyć protokół odbioru w ciągu 5 dni od dnia dostarczenia licencji przez Wykonawcę.
4. Zamawiający zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Wykonawcę o wadliwości klucza licencyjnego. W przypadku niezgłoszenia tego faktu, Zamawiający nie jest uprawniony do naliczania kar umownych zgodnie z §9 Umowy.

§ 9 Kary umowne

1. Strony zastrzegają sobie stosowanie kar umownych w następujących przypadkach i wysokościach:
 - a) w przypadku rozwiązania umowy lub odstąpienia od umowy przez Zamawiającego z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje kara umowna w wysokości 15% wartości brutto umowy określonej w § 6 ust. 1;
 - b) Wykonawca z tytułu niedostarczenia w terminie określonym w postanowieniu § 8 ust. 1 klucza licencyjnego zobowiązuje się tytułem kary umownej do zapłaty na rzecz Zamawiającego kwoty stanowiącej 0,2% kwoty wskazanej w § 6 ust. 1, za każdy dzień roboczy zwłoki;
 - c) w przypadku niedotrzymania terminu realizacji Wdrożenia Oprogramowania (Etap II), Zamawiający ma prawo naliczyć kary umowne. Wysokość kary umownej wynosi 0,3% (słownie: trzy dziesiąte procenta) wartości Umowy, o której mowa w § 6 ust. 1, za każdy dzień roboczy zwłoki. Kary z tytułu niedotrzymania planowanego terminu zakończenia Etapu II Zamawiający może naliczać za każdy dzień roboczy, pod warunkiem, że niedotrzymanie planowanego terminu nastąpiło z winy Wykonawcy.
 - d) w przypadku niedotrzymania terminów dotyczących obsługi zgłoszeń w wysokości:
 - 0,12 % wynagrodzenia o którym mowa w § 6 ust. 1 za każdy dzień roboczy zwłoki w przypadku przekroczenia Czasu naprawy Wady/ Incydentu Krytycznego/ Awarii
 - 0,1% wynagrodzenia o którym mowa w § 6 ust. 1 za każdy dzień roboczy zwłoki w przypadku przekroczenia Czasu naprawy Incydentu / Usterki
 - e) w przypadku naruszenia zasad **Bezpieczeństwa Informacji** opisanych w **Załączniku nr 10** do umowy 5 000,00 zł brutto za każde naruszenie,
 - f) w przypadku naruszenia zasad ochrony lub postanowień zawartych w umowie powierzenia stanowiącej Załącznik nr 9 – w wysokości 5000,00 PLN za każdy przypadek naruszenia.
2. Kara umowna określona w ust. 1. zostanie zapłacona przez Wykonawcę na podstawie wystawionej przez Zamawiającego noty księgowej, w terminie 7 dni od daty jej otrzymania.
3. Łączna maksymalna wartość kar umownych, których mogą dochodzić Strony wynosi nie więcej niż **50 %** wartości brutto umowy określonej w § 6 ust. 1.
4. Jeżeli szkoda przekracza wysokość naliczonych kar umownych, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego, w wysokości różnicy pomiędzy wysokością szkody a naliczonymi karami.

§10 Wsparcie techniczne i Usługi Wdrożeniowe i Konsultacyjne

1. Wykonawca przez okres wskazany w §2 ust. 1c, licząc od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu II, jednakże pod warunkiem, iż w tym okresie będzie pełnił funkcję dystrybutora Oprogramowania, zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego

- usługę wsparcia technicznego Oprogramowania na zasadach określonych w Załącznikach nr 5, 5a oraz 8 do Umowy.
2. Niezależnie od wsparcia technicznego Wykonawcy, Zamawiającemu przysługuje prawo do korzystania ze wsparcia technicznego świadczonego przez Producenta na zasadach określonych w Umowie Licencyjnej.
 3. Zasady użytkowania Oprogramowania, korzystania z pomocy technicznej i aktualizacji Oprogramowania przez Producenta określa Umowa Licencyjna.
 4. Kary umowne związane z realizacją usługi wsparcia technicznego regulowane są przez zapisy Umowy. Wszelkie zasady odpowiedzialności związane ze świadczeniem usługi wsparcia technicznego Producenta określa Umowa Licencyjna.
 5. Jeżeli przedmiot Umowy, wskazany w § 2 ust 1 obejmuje Usługi Wdrożeniowe i Konsultacyjne, Wykonawca zobowiązuje się świadczyć te usługi na rzecz Zamawiającego na zasadach określonych w Umowie oraz w Załącznikach numer 5, 5a oraz 8 do Umowy.
 6. Wykonawca zobowiązuje się do przyjmowania zgłoszeń serwisowych, w godz. **w dni robocze**, za pomocą adresu **e-mail**: O każdej zmianie numeru telefonu lub adresu e-mailowego Wykonawca zobowiązany jest powiadomić Zamawiającego w formie pisemnej. Powiadomienie o powyższych zmianach nie stanowi zmiany Umowy wymagającej sporządzenia aneksu.
 7. Czas reakcji na przyjęte zgłoszenie wynosi: **1 dzień roboczy** od momentu przesłania zgłoszenia w dniu robocze. Czas reakcji oznacza termin, w którym Wykonawca zobowiązuje się potwierdzić zgłoszenie i przystąpić do usuwania Błędów.
 8. Przyjęcie zgłoszenia wraz z określeniem daty i godziny przystąpienia do naprawy, zostanie przez Wykonawcę potwierdzone drogą elektroniczną na wskazany przez Zamawiającego adres e-mailowy: informatyka@kopernik.lodz.pl.
 9. W ramach wsparcia technicznego dla wdrożonego Oprogramowania Wykonawca zobowiązany będzie do usunięcia wszelkich wad i usterek przedmiotu niniejszej umowy, które można zgłaszać Wykonawcy za pośrednictwem systemu zgłoszeń serwisowych - udostępnionemu Zamawiającemu. Wymagany czas reakcji na zgłaszane problemy wynosi maksymalnie:
 - a) W przypadku Wady - Czas naprawy wyniesie do 5 dni roboczych od chwili zgłoszenia Wady,
 - b) W przypadku Incydentu krytycznego/ Awarii – Czas naprawy wyniesie do 2 dni roboczych od chwili zgłoszenia Awarii,
 - c) W przypadku Incydentu/ Usterki – Czas naprawy wyniesie do 3 dni roboczych od chwili zgłoszenia.
 10. Zamawiający zobowiązuje się o wszelkich Wadach/Awariach/Usterkach informować Wykonawcę w czasie nie dłuższym niż **12 godzin** od momentu wykrycia uszkodzenia lub niewłaściwej pracy oprogramowania.

§ 11 Wdrożenie Oprogramowania

1. Wdrożenie Oprogramowania nastąpi w terminie ustalonym zgodnie z przyjętym przez Strony Harmonogramem Wdrożenia, stanowiącym Załącznik 6 do Umowy.
2. Wykonawca zapewnia rzetelne wykonanie usług w zakresie wdrożenia Oprogramowania, a w przypadku zastrzeżeń Zamawiającego w tym zakresie, dołoży wszelkich starań celem niezwłocznego usunięcia wskazanych nieprawidłowości.
3. Po zakończeniu etapu Wdrożenia Oprogramowania Strony podpiszą protokół zdawczo-odbiorczy, którego wzór stanowi Załącznik 2 do Umowy.
4. Wykonawca na żądanie Zamawiającego, złożone w odrębnym zamówieniu, świadczyć będzie na rzecz Zamawiającego dodatkowe usługi konsultacyjno-wdrożeniowe lub

szkoleniowe, nie objęte zakresem czynności wdrożenia, o których mowa w niniejszym paragrafie.

5. Odbiór wszystkich etapów projektu jest jednoznaczny z odbiorem całego projektu.

§ 12 Zespół wdrożeniowy

1. W celu realizacji projektu Wykonawca zapewni Zamawiającemu zespół wdrożeniowy złożony z:
 - a) Kierownika Projektu:
 - b) Konsultanta wdrożeniowego:
2. Strony dopuszczają możliwość zmiany osób wskazanych w ust. 1. Zmiana taka nie jest zmianą niniejszej umowy i wymaga jedynie pisemnej notyfikacji może zostać przeprowadzona przez osoby wskazane w §16.
3. Zamawiający zapewni, na co najmniej 1 dzień przed rozpoczęciem właściwego etapu projektu, niezbędne zasoby do realizacji danego etapu przez Wykonawcę w szczególności infrastrukturę techniczną IT, dokumentację konfiguracji środowiska IT, dostęp do osób odpowiedzialnych za dostarczenie wiedzy niezbędnej do prawidłowego przeprowadzenia wdrożenia po stronie Zamawiającego.
4. Zamawiający wyznaczy i upoważni do reprezentowania Zamawiającego wobec Wykonawcy, co najmniej jednego koordynatora dysponującego wiedzą techniczną w zakresie infrastruktury technicznej IT oraz pozostałą wiedzą potrzebną do wdrożenia, który będzie dostępny przez cały okres wdrożenia programu i który będzie uprawniony do podpisania protokołów odbioru w imieniu Zamawiającego. Zamawiający oświadcza, że funkcję koordynatora powierza
5. Zmiana osób wskazanych w ust. 1 i ust. 4 nie stanowi zmiany Umowy i wymaga jedynie pisemnej notyfikacji drugiej Strony.

§ 13 Zachowanie poufności

1. Wykonawca zobowiązuje się do zachowania w poufności wszystkich informacji w szczególności dotyczących Zamawiającego personelu, współpracowników i podmiotów współpracujących z Zamawiającym, jakie Wykonawca uzyska w toku realizacji Umowy.
2. Wszelkie informacje o Zamawiającym uzyskane przez Wykonawcę w związku z realizacją Przedmiotu Umowy mogą być wykorzystane tylko w celu jego wykonania.
3. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji, jakie uzyskały w związku z wynegocjowaniem, zawarciem, wykonywaniem (wykonaniem) lub rozwiązaniem Umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są informacjami stanowiącymi tajemnicę przedsiębiorstwa lub, że jako takie są traktowane przez drugą Stronę.
4. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości co do charakteru danej informacji, przed jej ujawnieniem lub uczynieniem dostępną, Strona zwróci się do drugiej Strony o wskazanie czy informację tę ma traktować jako informację stanowiącą tajemnicę przedsiębiorstwa.
5. Obowiązek określony w ust. 1 - 4 nie dotyczy:
 - a) informacji publicznie dostępnych,
 - b) informacji, które były znane Stronie przed otrzymaniem od drugiej Strony i nie były objęte zobowiązaniem do poufności względem jakiegokolwiek podmiotu,
 - c) obowiązku ujawnienia wynikającego z przepisów powszechnie obowiązujących.
6. Zobowiązanie do zachowania poufności nie stoi na przeszkodzie ujawnieniu informacji na uprawnione żądanie sądu lub organu administracji oraz w postępowaniu sądowym

- lub administracyjnym, jeżeli jest to potrzebne dla jego rozstrzygnięcia i przy zachowaniu możliwych środków ochrony ujawnianych informacji przed ich publicznym rozpowszechnieniem – po uprzednim pisemnym poinformowaniu drugiej Strony o żądaniu ujawnienia.
7. Wykonawca odpowiada za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie zasady poufności, określonej w ust. 1 - 4, przez swoich pracowników i Podwykonawców.
 8. Zamawiający powierza Wykonawcy przetwarzanie danych osobowych w imieniu Zamawiającego, na zasadach określonych w Umowie powierzenia przetwarzania danych osobowych, stanowiącej Załącznik nr 9, Załącznik nr 10 Bezpieczeństwo Informacji oraz Załącznik nr 11 Oświadczenie o zachowaniu poufności do niniejszej umowy oraz we właściwych przepisach regulujących przetwarzanie danych osobowych, w szczególności w Rozporządzeniu 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.
 9. Wykonawca odpowiada za podjęcie i zapewnienie wszelkich niezbędnych środków zapewniających dochowanie zasad ochrony danych przetwarzanych w ramach zawartej Umowy przez swoich pracowników oraz przez Podwykonawców.
 10. Wykonawca zobowiązuje się do przestrzegania zasad określonych w OPZ oraz **Załączniku nr 10** do umowy - „**Bezpieczeństwo Informacji**”.
 11. Zamawiający dopuszcza usługę wdrożenia i zdalnego serwisu za pośrednictwem publicznej sieci Internet na zasadach określonych w **Załączniku nr 10 do Umowy - „Bezpieczeństwo Informacji”**. Wykonawca przekaze z zachowaniem formy pisemnej wykaz osób uprawnionych do zestawienia połączenia zdalnego pomiędzy systemami teleinformatycznymi Zamawiającego i Wykonawcy.
 12. Przed rozpoczęciem prac objętych niniejszą Umową Wykonawca zobowiązuje się:
 - a) dostarczyć wykaz osób, które będą mogły mieć dostęp do informacji poufnych podczas realizacji umowy oraz dostarczy podpisane przez te osoby Oświadczenia o zachowaniu poufności stanowiące **Załącznik nr 11** do umowy „Oświadczenie o zachowaniu poufności”.
 - b) Przeprowadzić analizę ryzyka oraz przekazać dokumentację z tego procesu wraz z propozycją planów postępowania z ryzykiem dla wdrażanego rozwiązania i uzyskać akceptację Zamawiającego.
 13. W chwili, gdy dane osobowe, w których posiadanie wszedł Wykonawca nie będą już konieczne do realizacji Umowy, a także na każde żądanie Zamawiającego, Wykonawca zwróci Zamawiającemu wszelkie nośniki zawierające dane lub zniszczy dane, przy zachowaniu obowiązujących w tym zakresie przepisów. W żadnym przypadku nośniki, na których znajdowały się dane nie mogą zostać udostępnione osobom trzecim bez uprzedniego ich usunięcia w sposób nieodwracalny.
 14. Wykonawca oświadcza, że poinformował osoby, których dane zostały podane w treści Umowy o przekazaniu ich danych do Zamawiającego oraz przekazał im informacje, o których mowa w § 14 (Klauzula informacyjna dla osób reprezentujących Wykonawcę).
 15. Wszelkie informacje, uzyskane przez Wykonawcę, związane z realizacją niniejszej umowy Wykonawca powinien traktować jako poufne. Wykonawca zobowiązany jest do zachowania poufności informacji w trakcie obowiązywania umowy oraz po jej zakończeniu.
 16. Każda ze Stron obowiązana jest dołożyć należytej staranności w celu przestrzegania postanowień niniejszego paragrafu przez swoich pracowników oraz osoby działające

na jej zlecenie lub w jej interesie, bez względu na podstawę prawną związku tych osób ze Stroną.

§14 Klauzula informacyjna dla osób reprezentujących Wykonawcę

1. Wykonawca oświadcza, że podał dane osobowe osób odpowiedzialnych za realizację umowy wskazanych w umowie oraz przekazał tym osobom informacje, o których mowa w ust.2.
2. W celu zapewnienia przejrzystości przetwarzania danych osobowych w związku z pozyskiwaniem Państwa danych chcemy Państwa poinformować o tym, że:
 - a) Administratorem Państwa danych osobowych jest **Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi** (93-513) z siedzibą przy ul. Pabianickiej 62, tel.: **+48 42 689 50 00**, e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl, **zwane dalej Szpitalem**,
 - b) wszelkie informacje i wątpliwości dotyczące przetwarzania Państwa danych przez Administratora można kierować do Inspektora Ochrony Danych pisemnie na adres administratora lub mailowo na adres iod@kopernik.lodz.pl,
 - c) Państwa dane osobowe przetwarzane będą na podstawie przepisów art. 6 ust.1 pkt c) oraz f) RODO w związku umową zawartą pomiędzy Szpitalem a podmiotem zatrudniającym Państwa i w celu sprawowania właściwego nadzoru nad tą umową,
 - d) Państwa dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa w tym organom kontrolnym, a także podmiotom, z którymi Administrator zawarł umowę w związku z realizacją usług na rzecz Administratora (np. kancelarią prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem),
 - e) Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji umowy oraz przez okres przechowywania dokumentacji wymagany przepisami powszechnie obowiązującego prawa:
 - art. 5 ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach,
 - art. 71 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) NR 1303/2013 w odniesieniu do ofert składanych w ramach projektów współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej, przy czym zastosowanie ma przepis, który wskazuje na dłuższy okres przechowania dokumentacji,
 - f) przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania i przysługuje prawo żądania: ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia oraz wniesienia sprzeciwu,
 - g) jeśli uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych,
 - h) Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania,
 - i) Państwa dane zostały podane przez Państwa pracodawcę będącego stroną zawartej z Administratorem umowy.

§ 15 Odstąpienie od umowy

1. Zamawiający może odstąpić od umowy w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o wystąpieniu istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili podpisania umowy. Wykonawca wówczas może jedynie zażądać wynagrodzenia należnego mu z tytułu wykonania części umowy.

2. Zamawiający może odstąpić od Umowy w całości lub w części, z przyczyn leżących po stronie Wykonawcy, bez wyznaczania dodatkowego terminu, jeżeli zajdzie przynajmniej jedna z niżej wymienionych okoliczności:
 - a) w sytuacji trzykrotnego braku akceptacji przez Zamawiającego protokołu odbiorczego dotyczącego realizacji któregośkolwiek z Etapów,
 - b) zwłoka w realizacji Przedmiotu Umowy przekroczy 30 dni,
 - c) Wykonawca wykonuje obowiązki wynikające z Umowy w sposób nienależyty.Odstąpienie od umowy z przyczyn wskazanych w ust. 2 może nastąpić w terminie 30 dni od daty zaistnienia jednej z okoliczności wskazanej w ust. 2, w formie pisemnej.
3. Strony mogą rozwiązać Umowę za pisemnym oświadczeniem przez każdą ze Stron bez zachowania okresu wypowiedzenia w przypadku naruszenia przez drugą Stronę istotnych postanowień Umowy, pod warunkiem uprzedniego pisemnego wezwania Strony naruszającej Umowę do prawidłowego wykonywania Umowy i wyznaczeniu tej Stronie terminu nie krótszego niż 14 dni do usunięcia zaistniałych uchybień w realizacji Umowy.
4. Zamawiający rozumie i akceptuje fakt, że niezależnie od przyczyny, odstąpienie lub wypowiedzenia Umowy nie wywiera skutku dla ważności Umowy Licencyjnej zawartej z Producentem.

§ 16 Osoby upoważnione do kontaktów

1. Osobą odpowiedzialną za realizację warunków niniejszej Umowy i podpisania protokołu odbioru jest
 - a) ze strony Zamawiającego:,
 - b) ze strony Wykonawcy:
2. Przewidziane Umową przekazywanie informacji, stanowisk, wniosków, zapytań, Stron, w tym również zamówienia Zamawiającego dokonywane będzie za pośrednictwem poczty elektronicznej. W tym celu Strony wskazują następujące adresy e-mail do korespondencji:
 - a) ze strony Zamawiającego: **postepowania-it@kopernik.lodz.pl**
 - b) ze strony Wykonawcy:
3. Zmiana osób wskazanych w ust. 1 i 2 powyżej lub ich danych kontaktowych nie wymaga zmiany Umowy, a wyłącznie pisemnej notyfikacji doręczonej drugiej Stronie oraz akceptacji Zamawiającego, jeśli zmiana dotyczy osób upoważnionych do realizacji przedmiotu Umowy wskazanych przez Wykonawcę.

§ 17 Siła wyższa

1. Strony Umowy zgodnie postanawiają, że nie są odpowiedzialne za skutki wynikające z działania siły wyższej, w szczególności pożaru, powodzi, ataku terrorystycznego, klęsk żywiołowych, zagrożeń epidemiologicznych, a także innych zdarzeń, na które strony nie mają żadnego wpływu i których nie mogły uniknąć bądź przewidzieć w chwili podpisania Umowy.
2. Strona Umowy, u której wyniknęły utrudnienia w wykonaniu Umowy wskutek działania siły wyższej, jest zobowiązana do bezzwłocznego poinformowania drugiej Strony o wystąpieniu i ustaniu działania siły wyższej. Zawiadomienie to określa rodzaj zdarzenia, jego skutki na wypełnianie zobowiązań wynikających z Umowy, zakres asortymentu, którego dotyczy i środki przedsięwzięte, aby te konsekwencje złagodzić.
3. Strona, która dokonała zawiadomienia o zaistnieniu działania siły wyższej, jest zobowiązana do kontynuowania wykonywania swoich zobowiązań wynikających z Umowy, w takim zakresie, w jakim jest to możliwe, jak również jest zobowiązana

do podjęcia wszelkich działań zmierzających do wykonaniu przedmiotu Umowy, a których nie wstrzymuje działanie siły wyższej.

4. Obowiązki, których Strona nie jest w stanie wykonać na skutek działania siły wyższej, na czas działania siły wyższej ulegają zwieszeniu, tzn. w czasie działania siły wyższej ww. obowiązki nie są wykonywane, a terminy ich wykonania ulegają przedłużeniu o okres działania siły wyższej. W czasie istnienia utrudnień w wykonaniu Umowy na skutek działania siły wyższej w szczególności nie nalicza się przewidzianych kar umownych ani nie obciąża się drugiej Strony Umowy kosztami zakupów interwencyjnych.
5. W przypadku, gdy utrudnienia w wykonaniu Umowy na skutek działania siły wyższej utrzymują się dłużej niż sześć miesięcy od czasu stwierdzenia wystąpienia siły wyższej, Zamawiający może odstąpić od Umowy w części objętej działaniem siły wyższej.
6. Oświadczenie o odstąpieniu pozostaje bez wpływu na zrealizowaną część Umowy i związane z nią prawa i obowiązki Stron.

§ 18 Zakaz cesji wierzytelności i obowiązek informowania

1. Wykonawca nie może w jakikolwiek sposób, pod rygorem nieważności takiej czynności, przenieść wierzytelności wynikającej z niniejszej umowy, w szczególności w drodze cesji, poręczenia lub factoringu, na osobę trzecią bez uprzedniej pisemnej zgody Zamawiającego oraz bez spełnienia warunków wynikających z przepisów powszechnie obowiązującego prawa. Każda czynność mająca na celu zmianę wierzyciela Zamawiającego może nastąpić dopiero po uprzednim wyrażeniu zgody przez podmiot tworzący, zgodnie z art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 r o działalności leczniczej.
2. Każda ze stron zobowiązana jest:
 - a) powiadomić niezwłocznie drugą stronę o zmianach organizacyjno – prawnych, które miały miejsce w okresie związania umową, jeśli mają wpływ na realizację umowy lub sposób wystawiania dokumentów rozliczeniowych,
 - b) złożyć komplet dokumentów wskazujących następcę prawnego.

§ 19 Postanowienia końcowe

1. Zmiana postanowień zawartej umowy może nastąpić za zgodą obu stron wyrażoną na piśmie w formie aneksu do umowy, pod rygorem nieważności.
2. Wykonawca oświadcza, że jest mu znany stan majątkowy Zamawiającego w rozumieniu dyspozycji art. 490 § 2 ustawy k.c.
3. Strony zgodnie postanawiają, że w przypadku zaistnienia pomiędzy nimi sporu dotyczącego niniejszej umowy lub pozostającego w związku z nią, przed skierowaniem sprawy na drogę sądową, podejmą próbę rozwiązania sporu w postępowaniu mediacyjnym. W tym celu Strona, która dochodzić będzie roszczeń od drugiej strony, zobowiązana będzie przed wytoczeniem powództwa do przeprowadzenia postępowania mediacyjnego, o którym mowa w art. 183¹ k.p.c. Brak przeprowadzenia postępowania mediacyjnego skutkować będzie podniesieniem przez drugą stronę w postępowaniu cywilnym zarzutu z art. 202¹ k.p.c.
4. W kwestiach spornych wynikłych w związku z treścią lub realizacją niniejszej umowy strony będą dążyły do pozasądowego, polubownego załatwienia sprawy, a gdy nie odniesie to skutku właściwym do rozstrzygnięcia sporu będzie sąd powszechny właściwy miejscowo dla siedziby Zamawiającego.
5. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową, zastosowanie mają przepisy Kodeksu Cywilnego.

6. W przypadku spraw sądowych, dotyczących rekompensat określonych w art. 10 ustawy z dnia 8 marca 2013 roku o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, dowodem poniesienia przez Wykonawcę kosztów odzyskiwania danej należności nie może być dowód z zeznań świadków. Strony zgodnie oświadczają, iż w przypadku opóźnienia w zapłacie jakiegokolwiek należności z tytułu wykonania niniejszej umowy, Wykonawcy przysługuje jedno roszczenie o zapłatę rekompensaty za koszty odzyskiwania należności, niezależnie od ilości wystawionych faktur w związku z wykonaniem niniejszej umowy.
7. Wykonawca oświadcza, że w dniu zawarcia niniejszej Umowy, nie zachodzą przesłanki skutkujące koniecznością wykluczenia z postępowania o udzielenie zamówienia, o których mowa w 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 (Dz. U. z 2025 r. poz. 514).
8. Wykonawca zobowiązuje się do niezwłocznego, nie później niż w terminie 7 dni roboczych, poinformowania Zamawiającego w przypadku dezaktualizacji oświadczenia, o którym mowa w ust.6.
9. Wszelkie zmiany niniejszej umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
10. Umowę niniejszą sporządzono w **trzech** jednobrzmiących egzemplarzach, z czego dwa egzemplarze dla Zamawiającego.

Integralną część Umowy stanowią Załączniki:

- Załącznik nr 1 – Oświadczenie Producenta
- Załącznik nr 2 – Protokół zdawczo-odbiorczy (wzór)
- Załącznik nr 3 – Umowa Licencyjna – wersja anglojęzyczna
- Załącznik nr 4 – Umowa Licencyjna – wersja polskojęzyczna
- Załącznik nr 5 – Warunki Wsparcia Technicznego
- Załącznik nr 5 a – Ogólne Warunki Realizacji Usług (OWRU)
- Załącznik nr 6 – Harmonogram Wdrożenia
- Załącznik nr 7 – Podział Płatności
- Załącznik nr 8 – Opis Przedmiotu Zamówienia
- Załącznik nr 9 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
- Załącznik nr 10 – Bezpieczeństwo informacji
- Załącznik nr 11 – Oświadczenie o zachowaniu poufności

Wykonawca

Zamawiający

Załącznik nr 1. Oświadczenie o statusie partnerskim

Załącznik nr 2. Protokół zdawczo-odbiorczy (wzór)

Zamawiający:

Wykonawca:

**Wojewódzkie
Wielospecjalistyczne Centrum
Onkologii i Traumatologii
im. M. Kopernika w Łodzi**
ul. Pabianicka 62, 93-513 Łódź

Numer umowy/zamówienia:

Data podpisania protokołu:

Lp.	Etap umowy / przedmiot zlecenia	Przekazane materiały / format
1		
	CAŁOŚĆ UMOWY	

Zamawiający przyjmuje w całości wykonane prace i potwierdza ich zgodność z przedmiotem zamówienia. Niniejszy protokół jest podstawą do wystawienia faktury za zrealizowane prace, zgodnie z zawartą umową.

Za Zamawiającego:

Za Wykonawcę:

.....

.....

Załącznik nr 3. Umowa Licencyjna – wersja anglojęzyczna
End User License Agreement (EULA)

Załącznik nr 4. Umowa Licencyjna – wersja polskojęzyczna

Załącznik nr 5. Ogólne Warunki Wsparcia Technicznego

§1. Definicje

1. **„Producent”** – podmiot będący twórcą Oprogramowania, odpowiedzialny za jego tworzenie, rozwój oraz posiadający majątkowe prawa autorskie do Oprogramowania.
2. **„Oprogramowanie”** - oprogramowanie informatyczne wytworzone przez Producenta, będące przedmiotem Usługi Wsparcia Technicznego.
3. **„Rozszerzenie”** – oprogramowanie komputerowe wytworzone przez Wykonawcę, będące samodzielną aplikacją lub modulem rozszerzającym funkcjonalność Oprogramowania.
4. **„Customizacja”** – oprogramowanie komputerowe (w tym Rozszerzenie), skrypty, usługi integrujące i modyfikacje dla Oprogramowania lub Subskrypcji Oprogramowania, które zostały wytworzone i wdrożone dla Użytkownika przez Wykonawcę. Nie są ogólnodostępne i są dedykowane dla konkretnej instancji.
5. **„Subskrypcja Oprogramowania”** – usługa obejmująca dostęp do funkcjonalności Oprogramowania, udostępnionego na serwerze zdalnym przez Producenta.
6. **„Umowa Licencyjna”** (End User License Agreement, EULA) – umowa, na mocy której Producent udziela Licencjobiorcy licencji niewyłącznej na korzystanie z Oprogramowania na czas w niej wskazany.
7. **„Umowa Subskrypcyjna”** (Master Subscription Agreement) – umowa, na podstawie której Producent zobowiązuje się do świadczenia na rzecz Usługobiorcy usługi polegającej na zapewnieniu dostępu do Subskrypcji Oprogramowania, w zakresie oraz w okresie uzgodnionym przez strony.
8. **„Usługobiorca”** – podmiot lub osoba fizyczna, będący stroną Umowy Subskrypcyjnej zawartej z Producentem.
9. **„Licencjobiorca”** – podmiot lub osoba fizyczna, będący stroną Umowy Licencyjnej zawartej z Producentem.
10. **„Użytkownik”** – Usługobiorca lub Licencjobiorca.
11. **„Godziny pracy”** – usługi wsparcia technicznego i utrzymania realizowane są w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 z pominięciem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy
12. **„Przyjęcie zgłoszenia”** – przez przyjęcie zgłoszenia rozumie się mailowe potwierdzenie przez pracownika działu wsparcia Wykonawcy lub przez system rejestracji zgłoszeń wykorzystywany przez Wykonawcę do zarejestrowania zgłoszenia.
13. **„Rozwiązanie zgłoszenia”** – w przypadku zgłoszenia Incydentu lub Incydentu Krytycznego rozwiązaniem jest obejście eliminujące lub zmniejszające wpływ Incydentu albo rozwiązanie likwidujące zgłoszony incydent. W przypadku zgłoszeń pakietu How-To jest to przekazanie informacji związanej z przekazanym zapytaniem.
14. **„Czas naprawy”** – czas, w jakim Wykonawca zobowiązuje się do dostarczenia Rozwiązania zgłoszenia. Czas liczony jest od momentu zarejestrowania zgłoszenia w systemie Wykonawcy do momentu ustawienia statusu „Rozwiązane”.

15. **„Incydent Krytyczny”** – Incydent uniemożliwiający eksploatację Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia i niepozwalający na znalezienie takiego sposobu używania Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia, aby skutecznie obejść jego przyczyny w momencie jego wykrycia.
16. **„Incydent”** – Incydent, w przypadku pojawienia się którego, istnieje możliwość znalezienia takiego sposobu funkcjonalnego używania Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia, że możliwe jest skuteczne obejście przyczyny błędu w sposób wskazany przez Wykonawcę.
17. **„Zapytanie How-To”** - zapytanie w ramach pakietu How-To o wbudowaną i udostępnioną przez producenta funkcjonalność Oprogramowania/ Subskrypcji lub dostarczonego przez Wykonawcę Rozszerzenia lub o to, jak daną funkcjonalność zrealizować lub zaimplementować w systemie. Odpowiedź na zapytanie How-to realizowane jest poprzez odesłanie do dokumentacji producenta, jeżeli taka istnieje lub przekazanie informacji przez pracownika Wykonawcy, jak skonfigurować lub zaimplementować funkcjonalność Oprogramowania/ Subskrypcji jeśli jest ona przewidziana przez producenta lub Rozszerzenia jeśli jest ono przewidziane przez Wykonawcę. W przypadku, kiedy informacje udzielane w ramach zapytania How-to nie mieszczą się w funkcjonalnościach przewidzianych przez Producenta lub Rozszerzeniach dostarczonych przez Wykonawcę, Użytkownik zostanie o tym poinformowany a zgłoszenie zostanie zamknięte bez dalszej realizacji. W określonych przypadkach, informacja o zapotrzebowaniu na daną funkcjonalność może zostać zgłoszona przez pracownika zespołu wsparcia do Producenta lub Wykonawcy.
18. **„Wada”** – brak w Oprogramowaniu/Subskrypcji/Rozszerzeniu któregośkolwiek z uzgodnionych Modułów, niewykonywanie lub nieprawidłowe wykonywanie wszystkich lub niektórych funkcji określonych w specyfikacji technicznej np. niezdolność do pracy w posiadanym przez Użytkownika środowisku operacyjnym i przy określonych wymaganiach sprzętowych, brak zasadniczej bezbłędności w działaniu Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia, nie ergonomiczność pracy systemu tj. takie zaprojektowanie formatów ekranów i ich sekwencji, iż operowanie na nich i z nimi jest czynnością uciążliwą.
19. **„Update” (małe wydanie)** – poprawka lub mała wersja do Oprogramowania lub Rozszerzenia.
20. **„Upgrade” (duże wydanie)** – aktualizacja lub główna wersja Oprogramowania lub Rozszerzenia.
21. **„Service Pack”** – dostarczony przez Producenta pakiet dla Oprogramowania lub Rozszerzenia zawierający zbiorczą aktualizację dla oprogramowania, nowe funkcje, obejścia oraz poprawki rozwiązanych błędów.
22. **„Raporty standardowe”** – raporty możliwe do przygotowania przez użytkownika tworzone w oparciu o kreator dostępny w Oprogramowaniu.
23. **„Raporty niestandardowe”** – raporty tworzone w oparciu o zapytania SQL do bazy danych w Oprogramowaniu niewymagające modyfikacji konfiguracji tej aplikacji lub bazy danych w celu uzyskania oczekiwanego rezultatu, bazujące na danych bezpośrednio agregowanych przez system i dostępnych w istniejących tabelach bazy danych.

24. **„Raporty developerskie”** – raporty tworzone w oparciu o zapytania SQL do bazy danych w Oprogramowaniu wymagające modyfikacji konfiguracji tej aplikacji lub bazy danych w celu uzyskania oczekiwanego rezultatu. W szczególności wymagające przygotowania funkcji/procedury lub dodatkowego mechanizmu pozwalającej przetworzyć dane przechowywane w aplikacji Oprogramowaniu aby otrzymać wymagany rezultat.
25. **„Portal pomocy technicznej”** – system obsługi zgłoszeń wsparcia technicznego i zarządzania wiedzą udostępniany dla klientów usługi wsparcia technicznego świadczonego przez Wykonawcę, dostępny pod adresem

§2. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Wsparcia Technicznego („OWWT”) przedstawiają warunki świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego.
2. Usługi wsparcia dostarczane przez Wykonawcę są świadczone zgodnie z warunkami zawartymi w niniejszym dokumencie i zgodnie z Umową na świadczenie wsparcia technicznego w zakresie, w jakim nie naruszają postanowień Umowy.
3. Wykonawca świadczy usługi wsparcia technicznego dla wersji Oprogramowania nie starszego niż rok. W przypadku zgłoszenia Incydentu lub Incydentu Krytycznego dotyczącego wersji starszej niż rok, zostanie przesłana prośba o aktualizację Oprogramowania do najnowszej wersji w celu zapewnienia wsparcia technicznego. Wymóg aktualizacji ma zastosowanie o ile Zamawiający ma techniczną możliwość zainstalowania nowszej wersji Oprogramowania i brak jest przeciwwskazań wynikających z infrastruktury lub innych uwarunkowań eksploatacyjnych.
4. Usługi wsparcia dostarczane przez Wykonawcę są świadczone zgodnie z warunkami Umowy Licencyjnej oraz warunkami wsparcia Licencjonowanego oprogramowania

§3. Zakres Usługi Wsparcia Technicznego

1. Usługa Wsparcia Technicznego obejmuje:
 - a. Pomoc techniczną Producenta,
 - b. Dostęp do Upgrade, Update i ServicePack,
 - c. Pomoc techniczną w języku polskim,
 - d. Dostęp do polskiego Portalu pomocy technicznej,
 - e. Dostęp do polskiej bazy wiedzy,
 - f. Telefoniczną pomoc techniczną w języku polskim,
 - g. Mailową pomoc techniczną w języku polskim,
 - h. Zdalną pomoc techniczną w języku polskim,
 - i. Obsługę zgłoszeń How-to w liczbie 10 w trakcie trwania rocznego okresu wsparcia,
 - j. Nielimitowane opracowywanie raportów standardowych,
 - k. Opracowywanie Niestandardowych raportów w ilości 3 w trakcie trwania rocznego okresu wsparcia,
 - l. Zdalne wsparcie w celu rozwiązywania Incydentów z aktualizacją,
2. Dodatkowe Usługi Wsparcia Technicznego świadczone przez Wykonawcę obejmujące:

- a. Gwarantowany czas reakcji zgodnie ze specyfikacją,
- b. Gwarantowany czas rozwiązania zgodnie ze specyfikacją,
- c. Audyt instancji w siedzibie klienta pod kątem konfiguracji (na życzenie Użytkownika),
- d. Backup i aktualizację Oprogramowania/Rozszerzenia w siedzibie Użytkownika (wykonywane na życzenie Użytkownika),
- e. Prace związane z obsługą zgłoszeń w siedzibie klienta (wykonywane na życzenie Użytkownika),
- f. Nielimitowaną ilość zgłoszeń How-to w trakcie trwania okresu objętego wsparciem,
- g. Zdalną aktualizacją Oprogramowania na życzenie użytkownika w Godzinach Pracy przeprowadzaną w asyście zgłaszającego i po potwierdzeniu przez niego wykonania odpowiednich backupów serwera, bazy danych oraz aplikacji,
- h. Nielimitowane opracowywanie Standardowych i Niestandardowych raportów.

§4. Sposoby świadczenia Usługi Wsparcia Technicznego

1. Zamawiający jest uprawniony do otrzymywania wsparcia technicznego świadczonego z wykorzystaniem obsługi telefonicznej, poczty elektronicznej oraz systemów zdalnej pomocy i dostępu online do dokumentacji technicznej. Licencjobiorca jest dodatkowo uprawniony do uzyskania poprawek Oprogramowania/Rozszerzenia. Zakres świadczonego wsparcia technicznego i utrzymania obejmuje:
 - a. Wsparcie telefoniczne, pocztą elektroniczną oraz systemem zdalnej pomocy - Wykonawca umożliwia dostęp do inżynierów wsparcia Oprogramowania/Subskrypcji/Rozszerzenia w Godzinach Pracy za pośrednictwem telefonu, poczty elektronicznej oraz systemu zdalnej pomocy. Zakres wsparcia obejmuje nielimitowaną, pod względem ilości zgłoszeń i czasu obsługi, diagnostykę i rozwiązywanie Incydentów i incydentów krytycznych w Oprogramowaniu oraz obsługę zgłoszeń How-To w ilości wynikającej zakupionego wariantu wsparcia. Usługi obejmują również wsparcie Customizacji wytworzonych przez Wykonawcę.
 - b. Świadczenie pomocy zdalnej realizowane jest przy wykorzystaniu następujących narzędzi:
 - c. Poprawki i aktualizacje oprogramowania - w ramach usługi wsparcia i utrzymania dla Oprogramowania/Rozszerzenia, Użytkownik ma prawo do pobierania poprawek, aktualizacji lub nowych wersji, Service Packa, bez dodatkowych kosztów.
 - d. Zdalny dostęp do dokumentacji i Portalu pomocy technicznej - Wykonawca umożliwia zdalny dostęp do Portalu pomocy technicznej dla Użytkowników Zamawiającego, znajdującego się pod adresem, gdzie Użytkownik może skorzystać z bazy wiedzy, zarejestrować i śledzić proces obsługi zgłoszeń.
 - e. Backup, Upgrade i konserwacja Oprogramowania/Rozszerzenia w siedzibie Użytkownika - (dotyczy §3 pkt 2. d) Wykonawca w ramach wsparcia świadczyć będzie na życzenie Zamawiającego usługi backupu, upgrade i konserwacji w siedzibie Użytkownika albo w innym miejscu na terytorium Polski, wskazanym przez Użytkownika Zamawiającego,

- f. Audyt i pomoc techniczna w siedzibie Użytkownika (§3 pkt 2. c oraz §3 pkt 2. e) - Wykonawca w ramach wsparcia świadczyć będzie na życzenie Użytkownika usługi audytu oraz pomocy technicznej w siedzibie Użytkownika albo w innym miejscu na terytorium Polski, wskazanym przez Użytkownika.
- 2. W ramach usług opisanych w pkt 1. e oraz pkt 1.f Użytkownikowi przysługują łącznie 4 dni robocze wsparcia technicznego rocznie (1 dzień na 1 kwartał, niewykorzystane dni z jednego kwartału nie przechodzą na kolejny kwartał).
- 3. W ramach usług wsparcia zdalnego Zamawiający dopuszcza wsparcie z wykorzystaniem połączenia VPN na warunkach określonych w Załączniku „Bezpieczeństwo Informacji” nr 10. do Umowy. Warunkiem takiego wsparcia jest dostarczenie wskazanemu pracownikowi lub wskazanym pracownikom Wykonawcy imiennego konta VPN.

Załącznik nr 5a. Ogólne Warunki Realizacji Usług

§1. Definicje

1. **„Oprogramowanie”** - oprogramowanie informatyczne wytworzone przez Producenta, wykorzystywane do realizacji usług przez Wykonawcę.
2. **„Subskrypcja Oprogramowania”** – usługa obejmująca dostęp do funkcjonalności Oprogramowania, udostępnionego na serwerze zdalnym przez Producenta.
3. **„Rozszerzenie”** – oprogramowanie wytworzone przez Wykonawcę, będące samodzielną aplikacją lub modulem rozszerzającym funkcjonalność Oprogramowania.
4. **„Customizacja”** – oprogramowanie (w tym Rozszerzenie), skrypty, usługi integrujące i modyfikacje dla Oprogramowania lub Subskrypcji Oprogramowania, które zostały wytworzone i wdrożone dla Użytkownika przez Wykonawcę. Nie są one ogólnodostępne, lecz są dedykowane dla konkretnej instancji.
5. **„Zamawiający”** – podmiot lub osoba fizyczna, będący stroną umowy lub zamówienia.
6. **„Godziny pracy”** – usługi wsparcia technicznego i utrzymania realizowane są w dni robocze, od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 17:00 z pominięciem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
7. **„Usługi Wsparcia Technicznego”** – usługi świadczone przez Wykonawcę na podstawie Ogólnych Warunków Wsparcia Technicznego jako usługi bezpośrednio związane z zakupionym przez Zamawiającego Oprogramowaniem.
8. **„Usługi Wdrożeniowe i Konsultacyjne”** – usługi świadczone przez Wykonawcę na podstawie niniejszych Ogólnych Warunków Realizacji Usług jako odrębne usługi niezwiązane z usługami wsparcia technicznego (OWWT).

§2. Postanowienia ogólne

1. Niniejsze Ogólne Warunki Realizacji Usług (OWRU) przedstawiają warunki świadczenia Usług Wdrożeniowych i Konsultacyjnych jako odrębnych usług niezwiązanych z usługami wsparcia technicznego (OWWT) świadczonych przez Wykonawcę na rzecz Zamawiającego.
2. Usługi wdrożeniowe czy konsultacyjne dostarczane przez Wykonawcę są świadczone zgodnie z warunkami zawartymi w niniejszym dokumencie oraz zgodnie z Umową świadczenia usług. W przypadku, gdy niniejszy dokument stanowi załącznik do umowy lub zamówienia, jego postanowienia stosowane są w zakresie nieuregulowanym postanowieniami umowy.
3. Warunkiem realizacji usług jest zawarcie umowy pomiędzy Zamawiającym i Wykonawcą.

§3. Zakres Usług

1. Usługi mogą być realizowane na dwa sposoby:
 - a. Zdalnie:
 - przy użyciu platformy Microsoft Teams,
 - przy wykorzystaniu połączenia VPN z imiennym kontem przekazanym pracownikowi Wykonawcy,
 - przy wykorzystaniu narzędzi Zamawiającego
 - b. On-site w siedzibie klienta.
2. Usługa Utrzymaniowa świadczona przez Wykonawcę obejmuje:
 - a. Aktualizację wersji Oprogramowania,
 - b. Odpowiedzi na pytania dotyczące Oprogramowania/Rozszerzenia/Customizacji,
 - c. Wdrażanie konfiguracji i procesów w Oprogramowaniu oraz przygotowywanie Rozszerzeń i Customizacji (Rozszerzenia i Customizacje tworzone są zgodnie z udokumentowanym procesem przez Zamawiającego lub zgłoszoną potrzebą biznesową Zamawiającego).
3. Usługa Wdrożeniowa polega na instalacji i dostosowaniu Oprogramowania do wymagań Zamawiającego, a także na przeniesieniu konfiguracji, integracji (z funkcjonującego u zamawiającego Oprogramowania) oraz w przypadku rozwiązania równoważnego migracji danych oraz testowaniu i uruchomieniu Oprogramowania na zasobach Zamawiającego. Usługa realizowana jest w oparciu o z góry określony harmonogram przygotowany przez Wykonawcę i zatwierdzony przez Zamawiającego. Harmonogram zawiera zakres wdrożenia, czyli listę prac i czynności wymaganych do zrealizowania usługi, oraz określenie terminów realizacji usługi. Usługa Wdrożeniowa obejmuje:
 - a. Realizację prac zgodnie z zatwierdzonym przez Zamawiającego harmonogramem wdrożenia,
 - b. Warsztaty, konsultacje oraz ogólnie przyjęte dzielenie się wiedzą produktową oraz wiedzą procesową,
 - c. Szkolenia produktowe zgodnie z wcześniej zatwierdzoną agendą,
 - d. Kontakt i wsparcie klienta w trakcie trwania projektu,
 - e. Przygotowanie przez Wykonawcę dokumentacji powdrożeniowej.
4. Kickoff - polega na uruchomieniu Oprogramowania w terminie określonym w Umowie.
5. Audyt Oprogramowania - w zakresie ustawień konfiguracji i jej działania zgodnych z przygotowanym zakresem:
 - a. Parametry serwera,
 - b. Poprawność ustawienia serwera,
 - c. Ogólne działanie serwera,
 - d. Weryfikacja logów,

- e. Konfiguracja aplikacji i elementów z nią związanymi,
 - f. Raport z audytu wraz z zaleceniami,
6. Audyt procesów – weryfikacja, czy dane procesy działają w organizacji i są realizowane zgodnie z ich założeniami.

W ramach audytu procesów-wykonywane są następujące czynności:

- a. Warsztaty z użytkownikami Zamawiającego,
- b. Weryfikacja dokumentacji procesowej Zamawiającego,
- c. Dokument poaudytowy z zaleceniami.

Załącznik nr 6. Harmonogram Wdrożenia Oprogramowania

NAZWA ETAPU		TERMIN ROZPOCZĘCIA	TERMIN ZAKOŃCZENIA	LICZBA DNI	PROWADZĄCY
ETAP I. Dostarczenie licencji					
Etap I	Dostarczenie pliku licencyjnego zgodnie z Umową (np. w formacie xml)			Do 14 dni od podpisania Umowy	
	PRODUKT:	Dostarczony klucz licencyjny			

NAZWA ETAPU		TERMIN ROZPOCZĘCIA	TERMIN ZAKOŃCZENIA	LICZBA DNI	PROWADZĄCY
ETAP II. Instalacja i wdrożenie Oprogramowania					
Etap II	Instalacja i wdrożenie Oprogramowania zgodnie z Umową			Do 14 dni od odbioru Etapu I	
	PRODUKT/USŁUGA:	Wykonanie wdrożenia			

NAZWA ETAPU		TERMIN ROZPOCZĘCIA	TERMIN ZAKOŃCZENIA	LICZBA DNI	PROWADZĄCY
ETAP III. Wsparcie techniczne i aktualizacja dla Oprogramowania					
Etap III	Wsparcie techniczne i aktualizacja dla Oprogramowania zgodnie z Umową			36 m-cy od daty odbioru Etapu II	
	PRODUKT/USŁUGA:	Wsparcie techniczne			

Załącznik nr 7. Harmonogram Płatności

NAZWA ETAPU	OPIS ETAPU	ILOŚĆ	CENA JEDN. NETTO	WARTOŚĆ NETTO	WARTOŚĆ BRUTTO
Etap I	Licencje (dostawa)	15		- zł	- zł
Etap II	Instalacja i wdrożenie Oprogramowania	1		- zł	- zł
Etap III	Wsparcie techniczne i aktualizacja Oprogramowania				
SUMA				- zł	- zł

Załącznik nr 8. Opis Przedmiotu Zamówienia

Przedmiotem zamówienia jest:

1. Dostawa dodatkowych 15 szt. licencji bezterminowych dla „Serwisantów” do posiadanego przez Zamawiającego oprogramowania „ServiceDesk Plus Multi-Language Professional”.
2. Instalacja i wdrożenie Oprogramowania na zasobach Zamawiającego, obejmujące przeniesienie konfiguracji, integracji oraz ustawień z aktualnie funkcjonującego u Zamawiającego oprogramowania ServiceDesk Plus Multi-Language Professional (wersja 11.1.0, kompilacja 11132).
3. Trzyletni dostęp do wsparcia oraz aktualizacji dla 25 serwisantów oraz 1000 zasobów.

Wsparcie techniczne:

- 1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie Producenta w szczególności poprzez:
 - a) dostęp on-line do dokumentacji Oprogramowania,
 - b) dostęp do aktualizacji Oprogramowania i poprawek zbiorowych Oprogramowania instalowanych w uzgodnieniu z Zamawiającym,
 - c) dostęp do nowych wersji Oprogramowania,
 - d) konsultacje i porady informatyczne w zakresie działania, funkcjonowania oraz obsługi Oprogramowania,
 - e) możliwość raportowania problemów poprzez e-mail,
 - f) rozwiązywanie pojawiających się problemów technicznych,
 - g) nielimitowane wsparcie mailowe i telefoniczne w trybie, ze szczególnym uwzględnieniem telefonicznego wsparcia technicznego dla problemów krytycznych. Telefoniczne wsparcie techniczne dla problemów krytycznych może być zapoczątkowane przez Zamawiającego po uprzednim otrzymaniu pocztą elektroniczną zaproszenia lub samodzielnie przez Zamawiającego dzwoniąc na infolinię,
 - h) usunięcie wad, awarii i usterek w funkcjonowaniu oprogramowania zgodnie z zapisami warunków świadczenia wsparcia technicznego opisanymi w projekcie Umowy.
- 2) Wykonawca dodatkowo zapewni Zamawiającemu:
 - a) usługę przeprowadzenia instruktażu z obsługi Oprogramowania dla 25 serwisantów oraz dostęp do platformy szkoleniowej dla Oprogramowania (ważne przez 12 miesięcy od daty zawarcia umowy z wybranym Wykonawcą)
 - b) nielimitowane wsparcie techniczne ze strony Wykonawcy oferowane telefoniczne, drogą mailową i systemem zdalnej pomocy w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego (tj. dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy) w godzinach od 8.00 do 17.00,
 - c) dostęp do portalu pomocy technicznej i bazy rozwiązań udostępnionych w języku polskim,
 - d) obsługę zgłoszeń typu „How to”,
 - e) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, nietypowych raportów w ramach systemu,
 - f) upgrade, konserwacja, audyt i pomoc techniczna realizowana w siedzibie Zamawiającego albo w innym miejscu przez niego wskazanym,
 - g) obsługę zgłoszeń.

lub rozwiązanie równoważne

Przez rozwiązanie równoważne rozumie się:

Dostawę, wdrożenie, uruchomienie, szkolenia oraz migrację (wraz z konfiguracją i integracjami) danych z obecnie użytkowanego systemu ServiceDesk Plus Professional do nowego systemu dla:

- 25 serwisantów oraz 1000 Zasobów

Wsparcie techniczne dla produktu równoważnego:

- 1) Wykonawca zapewni Zamawiającemu wsparcie Producenta w szczególności poprzez:
 - a) dostęp on-line do dokumentacji Oprogramowania,
 - b) dostęp do aktualizacji Oprogramowania i poprawek zbiorowych Oprogramowania instalowanych w uzgodnieniu z Zamawiającym,
 - c) dostęp do nowych wersji Oprogramowania,
 - d) konsultacje i porady informatyczne w zakresie działania, funkcjonowania oraz obsługi Oprogramowania,
 - e) możliwość raportowania problemów poprzez e-mail,
 - f) rozwiązywanie pojawiających się problemów technicznych,
 - g) nielimitowane wsparcie mailowe i telefoniczne w trybie, ze szczególnym uwzględnieniem telefonicznego wsparcia technicznego dla problemów krytycznych. Telefoniczne wsparcie techniczne dla problemów krytycznych może być zapoczątkowane przez Zamawiającego po uprzednim otrzymaniu pocztą elektroniczną zaproszenia lub samodzielnie przez Zamawiającego dzwoniąc na infolinię,
 - h) usunięcie wad, awarii i usterek w funkcjonowaniu oprogramowania zgodnie z zapisami warunków świadczenia wsparcia technicznego opisanymi w projekcie Umowy.
- 2) Wykonawca dodatkowo zapewni Zamawiającemu:
 - a) usługę przeprowadzenia instruktażu z obsługi Oprogramowania dla 25 serwisantów oraz dostęp do platformy szkoleniowej dla Oprogramowania (ważne przez 12 miesięcy od daty zawarcia umowy z wybranym Wykonawcą)
 - b) nielimitowane wsparcie techniczne ze strony Wykonawcy oferowane telefoniczne, drogą mailową i systemem zdalnej pomocy w dni robocze w godzinach pracy Zamawiającego (tj. dni tygodnia od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych w Polsce od pracy) w godzinach od 8.00 do 17.00,
 - c) dostęp do portalu pomocy technicznej i bazy rozwiązań udostępnionych w języku polskim,
 - d) obsługa zgłoszeń typu „How to”,
 - e) opracowywanie, na wniosek Zamawiającego, nietypowych raportów w ramach systemu,
 - f) upgrade, konserwacja, audyt i pomoc techniczna realizowana w siedzibie Zamawiającego albo w innym miejscu przez niego wskazanym,
 - g) obsługę zgłoszeń.

Oferowany system równoważny musi posiadać **minimum** następujące funkcjonalności:

1. Kluczowe funkcjonalności Systemu:

- 1.1. System jest systemem heterogenicznym i posiada możliwość instalacji na systemie operacyjnym Windows x64, jak również Linux1.2.
- 1.2. System jest instalowany z własną darmową bazą danych np. postgresQL min. W wersji 15.8, z możliwością migracji do komercyjnej bazy danych MS SQL.
- 1.3. System wspiera Azure SQL.
- 1.4. System nie wymaga konfiguracji IIS, ponieważ posiada własny serwer Apache instalowany poprzez interface/Install Wizard.
- 1.5. System posiada własny wbudowany interfejs przez który odbywa się konfiguracja danych.
- 1.6. System integruje się z dowolną skrzynką pocztową działająca na protokole POP, POPS, IMAP, IMAPS, SMTP, SMTPS, Exchange Online z wykorzystaniem Microsoft Graph.
- 1.7. System wspiera możliwość logowania bez potrzeby ponownego używania poświadczeń do aplikacji dzięki autentykacji poprzez SAML 2.0 Single Sign On (SAML SSO).
- 1.8. System dzięki wbudowanemu interfejsowi pozwala na łatwe wykonywanie backupu, bez potrzeby dodatkowego edytowania plików konfiguracyjnych, również z możliwością jednoczesnego backupowania załączników.
- 1.9. System dzięki wbudowanemu interfejsowi pozwala na konfigurację powiadomień, bez potrzeby dodatkowego edytowania plików konfiguracyjnych.
- 1.10. System posiada wbudowaną funkcjonalność chat'u, bez potrzeby dokupienia addon'u.
- 1.11. Funkcjonalność Chatu pozwala na podjęcie rozmowy z grupą wsparcia z możliwością rejestracji zgłoszenia przez serwisanta na podstawie rozmowy inicjowanej przez usługę chat'u.
- 1.12. System posiada własną wersję darmowej aplikacji mobilnej, na systemy Android i IOS.
- 1.13. System posiada moduły z certyfikatami PinkVERIFY wydanymi przez organizację Pink Elephant.
- 1.14. System posiada wbudowany moduł ankietowania, bez potrzeby dokupienia addon'u.
- 1.15. System posiada możliwość integracji z rozwiązaniem Teams firmy Microsoft.
- 1.16. System pozwala na tworzenie skryptów przy użyciu języka Java, Powershell, Python, Deluge.
- 1.17. System posiada możliwość uruchomienia dwuskładnikowego logowania przy użyciu Emaila lub Google Authenticator'a.
- 1.18. System posiada możliwość uruchomienia dwuskładnikowego logowania przy użyciu Emaila lub Google Authenticator'a do panelu administracyjnego.
- 1.19. System pozwala na integrację z kalendarzem Microsoft.
- 1.20. System pozwala na integrację z rozwiązaniem Outlook.
- 1.21. System pozwala na konfigurację serwera pocztowego Exchange Online z wykorzystaniem Microsoft Graph.
- 1.22. System integruje się z Zoho Flow co pozwala na automatyzację wymiany danych między innymi systemami.
- 1.23. System pozwala na wysłanie linku do resetu hasła.
- 1.24. System wspiera certyfikaty RSA oraz ECC.
- 1.25. System posiada portal ESM (Enterprise Service Management).

2. Wymagania podstawowe Systemu

- 2.1. System posiada własny wbudowany moduł raportowania wzbogacony o możliwość kwerendowania do bazy danych.
- 2.2. System wspiera przeglądarki – Edge, Chrome, Firefox.
- 2.3. Dostęp do systemu dla użytkownika jest zapewniony za pośrednictwem konsoli webowej lub z aplikacji mobilnej.
- 2.4. Wszystkie funkcjonalności systemu są dostępne w momencie instalacji oprogramowania.
- 2.5. System posiada wgląd w strukturę bazy danych dostępny z poziomu aplikacji, wraz z możliwością ograniczenia widoku na dane moduły aplikacji.
- 2.6. System pozwala na konfigurację wspólnego serwera aplikacji i bazy danych a w przypadkach szczególnych na ich rozdzielenie.
- 2.7. Jako opcja dodatkowa, system posiada wbudowany mechanizm, który zapewnia wysoką dostępności aplikacji – HA. Fail Over Service.
- 2.8. System integruje się z Active Directory lub LDAP oraz wspiera logowanie single Sign On oraz autentykację SAML bez konieczności instalowania dodatkowych aplikacji.
- 2.9. System umożliwia import dowolnych atrybutów UDF z Active Directory.
- 2.10. System pozwala wyświetlić listę użytkowników nieobecnych, usuniętych z Active Directory i pozwala na ich ręczne bądź automatyczne usuwanie z systemu zgodnie z zadanym harmonogramem.
- 2.11. System posiada wbudowane mechanizmy wykonywania kopii zapasowych bazy danych wraz z załącznikami, ich odtwarzania oraz możliwość skonfigurowania harmonogramu wykonywania kopii zapasowych z retencją danych.
- 2.12. System posiada funkcję wysyłania powiadomień w przypadku niewykonania się kopii zapasowej do ustalonych wcześniej użytkowników /administratorów/ systemu.
- 2.13. Interfejs systemu oraz konfiguracji jest w całości dostępny z poziomu przeglądarki internetowej bez potrzeby instalacji tzw. grubego klienta.
- 2.14. System posiada dodatkowo płatną wersję Multi-Language pozwalającą na wyświetlanie interfejsu w 37 językach, w tym w języku polskim.
- 2.15. Interfejs użytkownika pozwala na wprowadzenia zmian w słownikach atrybutów konfiguracji oraz słowników interfejsu graficznego użytkownika.
- 2.16. System pozwala na dowolną customizację strony logowania użytkownika, poprzez edycje plików html i css.
- 2.17. System posiada wbudowaną funkcjonalność chat'u osób zgłaszających z serwisantami. W ramach funkcjonalności czatu, system umożliwia obsługę następujących scenariuszy:
 - 2.17.1. Po upływie określonego czasu od niepodjętej przez serwisanta konwersacji wiadomość zostaje automatycznie skonwertowana na zgłoszenie do systemu.
 - 2.17.2. Serwisanci posiadają możliwość zakończenia konwersacji na poziomie chatu i skonwertowania konwersacji do nowego zgłoszenia w systemie.
 - 2.17.3. Zgłaszający posiada możliwość nawiązania chat'u w nawiązaniu do zarejestrowanego przez zgłaszającego zgłoszenia. Opcja chatu pozwala na wykluczanie serwisantów, którym wiadomości chat nie będą przesyłane.
- 2.18. System, w ramach widoku zgłoszenia pozwala sprawdzić okres:
 - 2.18.1. Przypisania zgłoszenia do poszczególnej grupy serwisantów
 - 2.18.2. Przypisania zgłoszenia do serwisanta
 - 2.18.3. Przypisania zgłoszenia do statusu na zgłoszeniu
- 2.19. System posiada możliwość przełączenia widoku rozwiązań na widok typu Kanban.
- 2.20. System posiada funkcjonalność, która wskazuje serwisantów aktualnie zalogowanych do systemu.

- 2.21. System posiada pływające menu szybkich działań, widoczne niezależnie od położenia ekranu.
- 2.22. System posiada możliwość customizacji portalu, w tym rozmieszczenie poszczególnych elementów portalu metodą drag&drop, zagnieżdżanie stron html, zagnieżdżanie filmów.
- 2.23. System posiada możliwość personalizacji użytkowników na zasadzie dodatkowych opisów oraz wgrania grafik, zdjęć prezentujących danego użytkownika.
- 2.24. System posiada możliwość przekazywania wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego.
- 2.25. System posiada moduł umożliwiający globalne definiowanie szablonów emaili wykorzystywanych przez system do powiadamiania użytkowników o różnych zdarzeniach w systemie. Definiowanie szablonów odbywa się z poziomu interfejsu webowego aplikacji i umożliwia zdefiniowanie treści powiadomienia, reguły wywołującej przesłanie powiadomienia oraz odbiorcy. System posiada mechanizm oznaczania, którego z modułów systemu powiadomienie dotyczy.
- 2.26. System posiada kalendarz przeznaczony dla serwisantów, pozwalający na rejestrowanie nieobecności i wyznaczanie zastępstw. System pozwala na automatyczne przekierowanie zgłoszeń do wskazanego serwisanta zapasowego (bazując na dacie zarejestrowania zgłoszenia bądź dacie rozwiązania zgłoszenia) lub wyłączenie umowy SLA dla zgłoszenia.
- 2.27. System posiada moduł zarządzania procesami, który umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów.
- 2.28. System posiada możliwość wstawiania plików graficznych oraz materiałów video w treści rozwiązania zgłoszenia.
- 2.29. System posiada funkcjonalność prezentowania w postaci graficznej istotnych wskaźników wydajności pozwalające na monitorowanie statusu poszczególnych procesów, moduł wskaźników pozwala ustalić okres odświeżania danych na tablicy wskaźników.
- 2.30. System posiada interfejs programowania aplikacji API.
- 2.31. System umożliwia tworzenie i jednoczesną pracę (konta nazwane) do 25 serwisantów.
- 2.32. System pozwala na reprezentację użytkowników z wykorzystaniem imienia i nazwiska użytkownika, a także dowolnie rozbudowanymi atrybutami. Każdy z nowo utworzonych atrybutów może być wypełniony automatycznie z danych Active Directory.
- 2.33. System posiada możliwość odwzorowania struktury organizacji w tym:
 - 2.33.1. Konfiguracji regionu, w którym świadczone są usługi
 - 2.33.2. Konfiguracji lokalizacji, według której dalej mogą być skonfigurowane dedykowane:
 - Godziny pracy dla organizacji
 - Niestandardowe godziny pracy dla każdej lokalizacji
 - Dni wolne
 - Jednostki organizacyjne
 - Role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń
 - Reguły automatyzujące przebieg zgłoszeń
 - Reguły auto przypisywania serwisantów według lokalizacji zgłaszających
 - Grupy serwisantów
 - Konta serwisantów
 - Konta zgłaszających

- 2.33.3. Konfiguracji jednostek organizacyjnych, według których dalej mogą być skonfigurowane:
 - Role organizacyjne uwzględniane w procesie akceptacji zgłoszeń według struktury działowej
 - Grupy serwisantów
 - Grupy zgłaszających (użytkowników systemu)
- 2.34. System posiada wbudowaną funkcjonalność ankietowania użytkowników pozwalającą na:
 - 2.34.1. Konfigurację wyglądu i treści wiadomości z prośbą o ocenę/wypełnienie ankiety,
 - 2.34.2. Konfigurację komunikatu z podziękowaniem za wypełnienie ankiety,
 - 2.34.3. Konfigurację momentu wysyłania ankiety (po każdym zamkniętym zgłoszeniu/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń/ po określonej ilości zamkniętych zgłoszeń danego użytkownika),
 - 2.34.4. Konfigurację wyjątków wedle których ankiety nie będą rozsyłane (gdy zgłaszającym był serwisant/ wedle wskazanych kryteriów),
 - 2.34.5. Konfigurację ankiety z uwzględnieniem pytań otwartych, zamkniętych, poziomów zadowolenia,
 - 2.34.6. Podgląd wyników ankiet tylko przez uprawnionych użytkowników
- 2.35. System posiada możliwość rejestracji czasu pracy, przez uruchomienie zegara liczącego, czas spędzony nad zgłoszeniem przez serwisanta a system w postaci graficznej prezentuje uruchomiony zegar w widoku zgłoszeń, jak i samym zgłoszeniu.
- 2.36. System pozwala na analizę czasów: przypisania zgłoszenia do danego serwisanta, przypisania zgłoszenia do danej grupy suportu, przypisania zgłoszenia do danego statusu.
- 2.37. System pozwala na wprowadzanie dodatkowych atrybutów czasu pracy, możliwych do późniejszego raportowania.
- 2.38. System pozwala na wprowadzenie dedykowanych typów i czasu pracy
- 2.39. System umożliwia zdefiniowanie na formularzach, pól niezbędnych do wypełnienia w trakcie rejestracji i zamknięcia zgłoszenia.
- 2.40. Architektura systemu pozwala spełniać wskazania RODO/GDPR poprzez możliwość oznaczania danych jako danych zawierających dane osobowe oraz automatycznej anonimizacji danych przy usunięciu użytkownika z aplikacji.
- 2.41. System pozwala na konfigurację progów i czasu trwania blokady konta użytkownika w przypadku przekroczenia wskazanej ilości nieudanych prób logowania.
- 2.42. System pozwala na konfigurację automatycznego odblokowania konta użytkownika po upływie wyznaczonego czasu.
- 2.43. System pozwala na ręczne odblokowanie użytkownika z poziomu aplikacji.
- 2.44. System pozwala na konfigurację komunikatu w momencie uruchomienia blokady konta.
- 2.45. System pozwala na powiadomienie serwisanta poprzez wiadomość mail i komunikat w portalu o uruchomieniu blokady dla wskazanego użytkownika.
- 2.46. System pozwala na konfigurację wykorzystywanego protokołu http/https z poziomu aplikacji.
- 2.47. System pozwala na konfigurację czasu trwania sesji bez potrzeby ponownego zalogowania użytkownika.
- 2.48. System pozwala na konfigurację domyślnych nagłówek zabezpieczeń, aby pomóc w ochronie aplikacji przed atakami typu XSS, Reflected XSS, Clickjack itp.

- 2.49. System pozwala na blokadę wyświetlania domeny użytkownika podczas próby logowania, celem utrudnienia rozpoznania nazwy domeny użytkownika przez osoby nieuprawnione.
- 2.50. System umożliwia tagowanie zgłoszeń.
- 2.51. System posiada mechanizm zatrzymywania ładowania zeskanowanych XML za pośrednictwem niewymagającego logowania adresu URL.
- 2.52. System oferuje funkcjonalność pozwalającą na projektowanie tzw: cyklu życia zgłoszenia uwzględniając:
 - 2.52.1. Projektowanie stanów w jakim zgłoszenie się aktualnie znajduje uwzględniając stan przed, podczas i po przejściu i ich graficzne odzwierciedlenie.
 - 2.52.2. System pozwala na modyfikację już istniejących incydentów.
 - 2.52.3. System pozwala na dodawanie tzw. przejść między poszczególnymi statusami.
 - 2.52.4. System pozwala finalnie publikować zmodyfikowane szablony wniosków lub incydentów.
 - 2.52.5. System pozwala na umieszczanie reprezentacji graficznej zasobów będących elementem wyboru w szablonach wniosków.
- 2.53. System oferuje możliwość tworzenia dodatkowych instancji, które:
 - 2.53.1. Są logicznie od siebie odseparowane.
 - 2.53.2. W swej odrębności rozwiązanie oferuje wszystkie podstawowe możliwości konfiguracyjne i funkcjonalne o których mówi niniejszy dokument.
 - 2.53.3. W swej odrębności rozwiązanie pozwala na osobną konfigurację katalogu usług uwzględniając podstawowe funkcjonalności o których mówi niniejszy dokument.
 - 2.53.4. Posiada customizowalny portal samoobsługowy.
 - 2.53.5. Posiada możliwość przypisywania odpowiednich grup wsparcia i użytkowników korzystających z wybranej dodatkowej instancji.
- 2.54. System posiada moduł AI (Zia), który można szkolić w celu automatyzacji zadań pomocy technicznej.
- 2.55. System posiada możliwość skonfigurowania funkcji Auto Update.
- 2.56. System posiada natywną integrację z systemami ManageEngine - umożliwia połączenie z ADSelfService, ADManager, Mobile Device Manager Plus, Password Manager Pro, OpManager, Applications Manager, Analytics Plus, Site24x7, KeyManager Plus, Endpoint Central, EventLog Analyzer.
- 2.57. System posiada natywną integrację z systemami SCCM, SolarWinds, Microsoft 365, CTI, Atlassian Jira, Microsoft Teams, Microsoft Outlook, Microsoft Calendar, WhatsApp.
- 2.58. System wyświetla opis z wiadomości email zawierających zaproszenie do kalendarza w formacie iCalendar.
- 2.59. System posiada limit obrazków w treści wiadomości email wynoszący 3MB.
- 2.60. System posiada możliwość dwuskładnikowego uwierzytelniania dla dostępu do panelu administracyjnego.
- 2.61. Integracja z ChatGPT pozwala na:
 - 2.61.1. Ponowne otwieranie zgłoszeń na podstawie odpowiedzi mailowej użytkownika.
 - 2.61.2. Akceptowanie zgłoszeń na podstawie odpowiedzi mailowej użytkownika.
 - 2.61.3. Generowanie odpowiedzi do użytkownika, weryfikacja gramatyki.
 - 2.61.4. Generowanie podsumowania zgłoszenia.
- 2.62. System pozwala na podgląd dokumentów PDF, DOCX, XLS, XLSX, CSV w przeglądarce bez konieczności pobierania ich na dysk.

- 2.63. System posiada limit pól dodatkowych w ilości 500 dla instalacji z bazą danych PGSQL oraz 1000 dla instalacji z bazą danych MSSQL.

3. Wymagania modułu helpdesk

- 3.1. System posiada wsparcie metodologii ITSM w zakresie zarządzania incydem, potwierdzone certyfikatem organizacji Pink Elephant.
- 3.2. System posiada moduł zarządzania procesami w pełni konfigurowalny z poziomu interfejsu webowego oprogramowania.
- 3.3. System posiada mechanizm oznaczania pierwszej reakcji na zgłoszenie jako rozwiązania zgłoszenia – first call resolution.
- 3.4. System pozwala na dowolną rozbudowę pól wykorzystywanych do opisanie czasu pracy poświęconego na rozwiązanie zgłoszenia.
- 3.5. System umożliwia rejestrację zgłoszenia wieloma kanałami, w szczególności przez stronę WWW, telefon i email.
- 3.6. System umożliwia przekazywanie wiadomości od serwisanta, bezpośrednio na skrzynkę pocztową zgłaszającego.
- 3.7. System umożliwia w trakcie rejestracji zgłoszenia przez użytkownika na stronie www, załączenie dowolnej ilości dowolnego formatu załączników. System pozwala na wymuszenie na użytkowniku końcowym konieczność dodania załącznika do zgłoszenia.
- 3.8. System pozwala na udostępnianie do wglądu (sharing) zgłoszenia pomiędzy serwisantów oraz zgłaszających. Zgłoszenie może być udostępnione dla poszczególnych użytkowników lub w grupy w obrębie działów i lokalizacji użytkowników.
- 3.9. System pozwala wstrzymać timer SLA zgłoszenia wraz z ustawieniem automatycznego jego otwarcia i wysłania powiadomienia do serwisanta.
- 3.10. System pozwala użytkownikom na przeglądanie na stronie www statusu własnych zgłoszeń, dodawania komentarzy, podgląd i edycję danych użytkownika, przeglądania bazy wiedzy znanych problemów i ich rozwiązań oraz ocenianie wpisów w bazie wiedzy.
- 3.11. System pozwala na definiowanie dodatkowych pól w formularzu incydentu.
- 3.12. System pozwala na konfigurację dedykowanych do wybranych typów zgłoszeń incydentów przycisków, wyzwalających następujące akcje:
 - 3.12.1. Uruchomienie dedykowanego pliku html, powiązanego z wykonywalnym skryptem lub klasą na systemie helpdeskowym.
 - 3.12.2. Uruchomienie dedykowanego pliku html, powiązanego z wykonywalnym skryptem lub klasą na systemie zintegrowanym z helpdeskowym.
 - 3.12.3. Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie helpdeskowym.
 - 3.12.4. Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie zintegrowanym z helpdeskowym.
 - 3.12.5. Uruchomienie wykonywalnego skryptu lub klasy na systemie zintegrowanym z helpdeskowym w oparciu o ustalony harmonogram.
- 3.13. System pozwala na konfigurację globalnych reguł biznesowych, wywołujących wykonywalny skrypt lub klasę na systemie helpdeskowym, lub na systemie zintegrowanym z systemem helpdeskowym.
- 3.14. System pozwala na wymuszenie podawania komentarzy przy zmianie statusów zgłoszenia.
- 3.15. System pozwala na budowanie zależności między zarejestrowanymi zgłoszeniami incydentów. Zależności pozwalają na uzależnienie zamykania zgłoszenia od zamknięcia zgłoszenia zależnego poprzedzającego dane zgłoszenie.

- 3.16. System pozwala na konfigurację funkcjonalności informującej zgłaszających o czasie na rozwiązanie zgłoszenia.
- 3.17. System posiada centralne repozytorium incydentów, umożliwiające filtrowanie i sortowanie zapisanych zgłoszeń według co najmniej następujących kryteriów: status zgłoszenia, kategoria, użytkownik, czas rozwiązania, czas przyjęcia, przydzielona grupa wsparcia.
- 3.18. System posiada centralne repozytorium incydentów, umożliwiające definiowanie własnych filtrów umożliwiających sortowania zapisanych zgłoszeń.
- 3.19. Moduł zarządzania incydentami jest certyfikowany przez fundację Pink Elephant.
- 3.20. System umożliwia dla każdego zgłoszenia określenie takich atrybutów, jak: dane osoby zgłaszającej oraz priorytet realizacji.
- 3.21. System umożliwia przeszukiwanie zgłoszeń według co najmniej następujących atrybutów: nr zgłoszenia, użytkownik, tytuł, opis.
- 3.22. System posiada interfejs zarejestrowanych zgłoszeń, w tym widok prezentujący listę zarejestrowanych zgłoszeń incydentów i zadań.
- 3.23. Interfejs systemu pozwala na stworzenie dedykowanego widoku dla każdego z serwisantów oraz na ukrywanie dodatkowego okna z listą zadań do wykonania.
- 3.24. Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań, system pozwala na wybór prezentowanych danych według wszystkich atrybutów dostępnych w zgłoszeniach i zadaniach.
- 3.25. Dla każdego z widoku zgłoszeń i zadań rozwiązanie pozwala na filtrowanie widoku prezentowanych zgłoszeń.
- 3.26. System pozwala na rejestrację zgłoszeń pochodzących z zewnętrznych narzędzi monitorujących, jednocześnie umożliwiając ich klasyfikację i na tej podstawie automatyczne przekazywanie do grup wsparcia.
- 3.27. System pozwala na przesyłanie i prezentowanie na stronie www powiadomień dla użytkowników i/lub serwisantów, przesyłanie powiadomień do pojedynczych użytkowników lub grup użytkowników/serwisantów.
- 3.28. System w ramach rozwiązywania zgłoszeń umożliwia komunikację z użytkownikiem poprzez pocztę elektroniczną i rejestrację wiadomości do właściwych wątków zgłoszeń.
- 3.29. System pozwala zgłaszającym na edycję zgłoszenia po jego zarejestrowaniu, możliwość edycji zgłoszeń po zarejestrowaniu jest ustawiana po stronie administracyjnej.
- 3.30. System pozwala na klasyfikację zgłoszeń, w co najmniej 3 poziomowej strukturze drzewiastej, przy czym struktura klasyfikacji może być dowolnie edytowalna przez uprawnionych administratorów z poziomu interfejsu webowego systemu.
- 3.31. System umożliwia automatyczne wyliczenie i przydzielenie priorytetu do zgłoszenia.
- 3.32. System pozwala na automatyczną eskalację zgłoszeń do grup wsparcia, na podstawie co najmniej następujących atrybutów: użytkownik, priorytet, poziom, tytuł zgłoszenia, słowo kluczowe w tytule i treści zgłoszenia.
- 3.33. System umożliwia przekierowanie zgłoszeń do innych serwisantów lub grup wsparcia celem dalszej obsługi.
- 3.34. System umożliwia tworzenie szablonów zgłoszeń z predefiniowanymi atrybutami i regułami przekazywania tychże zgłoszeń do zespołów wsparcia.
- 3.35. System umożliwia tworzenie harmonogramów dla zgłoszeń okresowych, a w ramach realizacji takiego zgłoszenia automatyczne przydzielanie zadań do serwisantów.
- 3.36. System umożliwia zdefiniowania reguł biznesowych, z ich rozróżnieniem względem lokalizacji.
- 3.37. System daje możliwość zdefiniowania umów SLA w oparciu o priorytet.

- 3.38. System umożliwia rejestrację historii incydentów, zablokowaną do edycji dla użytkownika oprogramowania.
- 3.39. System umożliwia rejestrowanie aktywności i zleceń pracy związanych z poszczególnymi incydentami.
- 3.40. System umożliwia definiowanie i filtrowanie szablonów zgłoszeń dedykowanych dla określonych grup użytkowników.
- 3.41. System umożliwia przysyłanie do użytkowników powiadomień o następujących zdarzeniach zarejestrowanych przez system: przyjęcie zgłoszenia, aktualizacja zgłoszenia, rozwiązanie zgłoszenia, zamknięcie zgłoszenia.
- 3.42. System umożliwia automatyczne zamykanie rozwiązanych zgłoszeń po określonym czasie.
- 3.43. System umożliwia przekazywanie do akceptacji osób trzecich działań podejmowanych w ramach rozwiązania zgłoszenia, np. akceptacja realizacji zlecenia na usługę serwisową.
- 3.44. System pozwala na automatyczne przypisywanie osób wymaganych do akceptacji zgłoszenia w oparciu o sposób wypełnienia zgłoszenia, akceptacje mogą być oparte o dowolne atrybuty zgłaszającego oraz dane osoby zgłaszającej.
- 3.45. System umożliwia przeglądanie bazy wiedzy z poziomu incyduentu i podłączanie rozwiązania z bazy rozwiązań do rozwiązania w zgłoszeniu.
- 3.46. System automatycznie podpowiada serwisantom możliwe do zastosowania rozwiązania dla zgłoszeń, zapisuje również rozwiązania, które zostały zastosowane w zgłoszeniu, ale zostały odrzucone przez zgłaszającego.
- 3.47. System umożliwia implementację warunków umów SLA i na tej podstawie obliczania czasu rozwiązania incyduentu. Atrybuty umowy SLA, na podstawie których system wylicza czas rozwiązania incyduentu muszą zawierać co najmniej taki parametr jak nazwa użytkownika, oddział, komputer, priorytet, poziom.
- 3.48. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań zawierających co najmniej następujące atrybuty: temat i opis rozwiązania, powiązane słowa kluczowe, klasyfikacja rozwiązania.
- 3.49. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia klasyfikację rozwiązań w strukturze drzewiastej katalogu, dowolnie definiowanego przez użytkownika.
- 3.50. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeszukiwanie danych po dowolnych atrybutach rozwiązania.
- 3.51. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia udostępnianie rozwiązań osobno dla użytkowników i osobno dla serwisantów.
- 3.52. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia rejestrację rozwiązań z poziomu incyduentu.
- 3.53. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przeglądanie rozwiązań bez konieczności logowania się użytkownika do systemu.
- 3.54. Moduł bazy wiedzy umożliwia dokonanie akceptacji dodawanego do bazy wiedzy rozwiązania przez administratora bazy wiedzy.
- 3.55. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia zamieszczanie i wyświetlanie w treści rozwiązania plików graficznych oraz dołączania dowolnej ilości załączników.
- 3.56. Moduł zarządzania bazą wiedzy umożliwia przesłanie rozwiązania do użytkownika za pomocą poczty elektronicznej bez konieczności powiązania tego działania z procesem zarządzania incyduentem.
- 3.57. Moduł zarządzania procesami automatycznie podpowiada serwisantom możliwe do zastosowania rozwiązania dla zgłoszeń, zapisuje również rozwiązania, które zostały zastosowane w zgłoszeniu, ale zostały odrzucone przez zgłaszającego.
- 3.58. Moduł zarządzania bazą wiedzy automatycznie podpowiada możliwe do wykorzystania rozwiązania dla aktualnie rejestrowanych zgłoszeń. Sugestie

rozwiązań są przedstawiane zgłaszającym podczas rejestrowania zgłoszenia w postaci listy rozwijalnej rozwijanej pod tematem zgłoszenia oraz okienka typu pop-up kliknięciu w przycisk rejestracji zgłoszenia.

- 3.59. Moduł Bazy wiedzy może być ukryty przed zgłaszającymi.
- 3.60. Moduł Bazy wiedzy posiada API.
- 3.61. System umożliwia tworzenie raportów zarejestrowanych incydentów, problemów i zmian filtrowanych według kategorii, departamentu, statusu zgłoszenia, użytkownika.
- 3.62. System umożliwia tworzenie raportów umożliwia utworzenie raportów przedstawiających rozkład incydentów w czasie według dowolnego atrybutu, próbkowane co jeden dzień roboczy.
- 3.63. System umożliwia tworzenie raportów czasu pracy użytkowników w ramach rozwiązywania zgłoszeń.
- 3.64. System posiada wbudowaną funkcjonalność eksportu utworzonych raportów do plików formatu HTML, PDF, XLS, XLSX, CSV, DOC, DOCX, XML.
- 3.65. System umożliwia automatyczne tworzenie raportów, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu, a następnie przesyłanie tychże raportów za pomocą poczty elektronicznej do dowolnego użytkownika.
- 3.66. System umożliwia dostęp do modułu raportowego tylko wybranym technikom.
- 3.67. System posiada funkcjonalność wykonywania zapytań SQL do bazy danych systemu, funkcjonalność ta jest realizowana poprzez interfejs webowy oprogramowania.
- 3.68. System umożliwia tworzenie dynamicznych wskaźników prezentowanych na tablicy wskaźników.
- 3.69. System umożliwia tworzenie dowolnie customizowanych tablic wskaźników w oparciu o raporty generowane z systemu oraz raporty zewnętrzne możliwe do przedstawienia w tablicy.
- 3.70. System umożliwia edycję tablic wskaźników w oparciu o mechanizm przeciągania i upuszczania poszczególnych obiektów na tablicy wskaźników.
- 3.71. System umożliwia przyłączenie do niego zewnętrznych systemów raportujących, takich jak Crystal Reports, Jasper Reports lub równoważnych.
- 3.72. System posiada portal ESM, który pozwala na:
 - 3.72.1. Tworzenie osobnych instancji dla poszczególnych biznesów.
 - 3.72.2. Wdrożenie specyficznych dla biznesu przebiegów procesu dla każdej instancji.
 - 3.72.3. Używanie predefiniowanych formularzy zgłoszeń w zależności od typu instancji.
 - 3.72.4. Tworzenie scentralizowanego portalu ESM, który zapewnia pracownikom dostęp do określonych lub wszystkich instancji.

4. Wymagania modułu Zarządzanie zasobami

- 4.1. System posiada moduł wykrywania środowiska, który umożliwia zbieranie danych o konfiguracji sprzętu:
 - 4.1.1. Skanowanie urządzeń Windows, macOS, Linux z wykorzystaniem agenta Endpoint Central
 - 4.1.2. Skanowanie urządzeń z wykorzystaniem Telnet/SSH
 - 4.1.3. Skanowanie urządzeń z wykorzystaniem poświadczeń Vmware
 - 4.1.4. Skanowanie urządzeń z wykorzystaniem SNMP V1, V2, V3
 - 4.1.5. Poświadczenia SNMPv3 wspierają SHA256 oraz SHA512
- 4.2. Skanowanie z wykorzystaniem agenta umożliwia zbieranie danych co najmniej o:
 - 4.2.1. Ilość i rodzaj procesorów
 - 4.2.2. Ilość i rodzaj pamięci RAM

- 4.2.3. Ilość dostępnej pamięci wirtualnej oraz fizycznej
- 4.2.4. Numer seryjny komputera (ServiceTag)
- 4.2.5. Zainstalowane karty sieciowe z adresami IP oraz MAC
- 4.2.6. Zainstalowane dyski twarde z numerem seryjnym oraz pojemnością
- 4.2.7. Zainstalowane drukarki
- 4.2.8. Zainstalowany system operacyjny, oprogramowanie oraz poprawki
- 4.2.9. Konta użytkowników
- 4.3. System pozwala na przypisywanie zasobu do użytkownika, działu, lokalizacji.
- 4.4. System posiada możliwość wprowadzania zasobów skanowanych po kodzie kreskowym.
- 4.5. System posiada mechanizm generowania kodów kreskowych dla zasobów. Moduł pozwala na zdefiniowanie formatu kodu kreskowego i jego wydruk według zdefiniowanego formatu wydruku.
- 4.6. System umożliwia przeprowadzenie wykrywania zmian w konfiguracji i generowania raportów porównawczych zmian w elementach konfiguracji.
- 4.7. System umożliwia przeprowadzenie automatycznych, zdefiniowanych według cyklicznego harmonogramu audytów konfiguracji komputerów i serwerów, pod kątem zmian w konfiguracji i zainstalowanym oprogramowaniu.
- 4.8. System umożliwia przeprowadzenie skanowania komputerów i zasilenie danych do bazy dla komputerów niepodłączonych do sieci komputerowej. Możliwe jest zastosowanie dedykowanego skryptu VBS, którego plik wynikowy następnie zostanie zaimportowany do bazy.
- 4.9. System pozwala na zarządzanie licencjami oprogramowania poprzez ich rejestrowanie w systemie. Licencja posiada informacje co najmniej o typie licencji, dozwolonej ilości instalacji, kluczu licencji.
- 4.10. System pozwala na wizualną prezentację ilości licencji.
- 4.11. System integruje się z Microsoft 365 w celu zarządzania licencjami.
- 4.12. System posiada mechanizm wypożyczania sprzętu użytkownikom, który pozwala na:
 - 4.12.1. Określenie zasobów możliwych do wypożyczenia
 - 4.12.2. Określenie maksymalnego czasu trwania wypożyczenia
 - 4.12.3. Określenie przyczyny wypożyczenia
 - 4.12.4. Weryfikowanie listy wypożyczonego sprzętu
 - 4.12.5. Powiadamianie użytkowników o konieczności zwrócenia wypożyczonego sprzętu
- 4.13. System posiada moduł uzupełniania zasobów, który pozwala na utrzymywanie stanów minimalnych określonych typów zasobów.
- 4.14. System pozwala na grupowanie zasobów w sposób statyczny lub dynamiczny z wykorzystaniem kryteriów takich jak:
 - 4.14.1. Typ zasobu
 - 4.14.2. Model
 - 4.14.3. Producent
 - 4.14.4. Status zasobu
 - 4.14.5. Region
 - 4.14.6. Lokalizacja
 - 4.14.7. Dział
 - 4.14.8. Użytkownik
 - 4.14.9. Domena
 - 4.14.10. Ilość pamięci RAM
 - 4.14.11. Typ procesora
 - 4.14.12. Taktowanie procesora

- 4.14.13. Typ monitora
- 4.14.14. Typ myszki
- 4.14.15. Typ klawiatury
- 4.14.16. Adres IP
- 4.15. System pozwala na określenie statusu zasobu oraz dodawanie własnych statusów. Dostępne statusy to:
 - 4.15.1. In Store
 - 4.15.2. In Use
 - 4.15.3. In Repair
 - 4.15.4. Expired
 - 4.15.5. Disposed

5. Wymagania modułu Zarządzanie umowami

- 5.1. System posiada możliwość zarządzania umowami serwisowymi.
- 5.2. System w ramach zarządzania umowami posiada możliwość tworzenia umów, przegląd, edycje oraz usuwanie.
- 5.3. Moduł zarządzania umowami serwisowymi umożliwia rejestrację warunków umów gwarancyjnych i serwisowych, w tym w szczególności dane teleadresowe gwaranta, czas obowiązywania umowy, jej koszt, warunki na jakich umowa jest świadczona.
- 5.4. Moduł zarządzania umowami serwisowymi posiada funkcjonalność pozwalającą przysyłać powiadomienia o wygaśnięciu okresu obowiązywania umowy serwisowej i gwarancyjnej.
- 5.5. System w ramach zarządzania umowami posiada możliwość dołączenia załączników.
- 5.6. System w ramach zarządzania umowami posiada możliwość tworzenia tzw. Umów podrzędnych do głównej umowy.
- 5.7. System w ramach zarządzania umowami pozwala na tworzenie dodatkowych pól niezbędnych i wymaganych przez organizację.
- 5.8. System pozwala na powiązanie umowy z zasobami.

6. Wymagania moduły Zarządzanie zakupami

- 6.1. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie procesu zakupowego składającego się z co najmniej następujących kroków:
 - 6.1.1. Utworzenie zamówienie – rejestracja numeru zamówienia, powiązanie z dostawcą, określenie terminu realizacji zamówienia.
 - 6.1.2. Dodanie pozycji do zamówienia – rejestracja produktów, ich ilości oraz ceny jednostkowej produktu.
 - 6.1.3. Przedstawienie zamówienia do akceptacji – moduł zarządzania zakupami umożliwia przeprowadzenie weryfikacji i akceptacji zamówienia przez osoby trzecie, z tym, że użytkownik rejestrujący zamówienie nie może być jednocześnie osobą trzecią weryfikującą i akceptującą realizację zamówienia.
 - 6.1.4. Powiązanie zamówienia z elementami konfiguracji w bazie zasobów.
 - 6.1.5. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przesłanie powiadomienia do osób trzecich o przekroczonym terminie realizacji zamówienia.
- 6.2. Moduł zarządzania zakupami umożliwia przydzielenie zamówienia do wybranego centrum kosztów (Cost Center) oraz konta księgi głównej w księgowości.

Załącznik nr 9

UMOWA POWIERZENIA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

zawarta w Łodzi przez:

Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi

wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego Rejestru Stowarzyszeń, innych organizacji społecznych i zawodowych, fundacji i publicznych zakładów opieki zdrowotnej w Sądzie Rejonowym dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział KRS pod numerem 0000004955, REGON 000295403, NIP 729 - 23 - 45 - 599 z siedzibą w Łodzi, ul. Pabianicka 62 reprezentowany przez **Andrzeja Kasprzyka - Dyrektora** zwane dalej **Zamawiającym** lub **Administratorem**

a

firmą
(REGON NIP)
z siedzibą w, ulica,
wpisaną do pod numerem
reprezentowaną przez.....
zwaną dalej **Wykonawcą** lub **Podmiotem Przetwarzającym**

Administrator i Podmiot Przetwarzający będą dalej zwani łącznie „**Stronami**”, a każdy z osobna „**Stroną**”.

Zważywszy, że:

1. Administrator jest administratorem danych osobowych w rozumieniu art. 4 pkt 7 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, zwanego dalej „**RODO**”, wskazanych w załączniku nr A do umowy.
2. Administrator zawarł z Wykonawcą Umowę główną na np. dostawę, integrację, obsługę serwisową urządzeń/systemów przetwarzające dane osobowe, o których mowa w Umowie głównej określonej w Załączniku nr A,
3. Wykonawca..... jako dostawca urządzeń/systemów będzie wykonywał czynności systemów/urządzeń, a tym samym będzie miał status Podmiotu Przetwarzającego,
4. Administrator zamierza powierzyć Podmiotowi Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych, a Podmiot Przetwarzający zamierza przyjąć powierzone mu dane osobowe do przetwarzania w imieniu Administratora, zgodnie z umową oraz z przepisami regulującymi przetwarzanie danych osobowych, wiążącymi Podmiot Przetwarzający i Administratora.

Strony postanowiły, co następuje:

§1

Przedmiot umowy

1. Administrator powierza Podmiotowi Przetwarzającemu przetwarzanie danych osobowych
w imieniu Administratora, na zasadach określonych w Umowie oraz we właściwych przepisach regulujących przetwarzanie danych osobowych, w szczególności w RODO (art. 28 ust. 3 RODO)
2. Rodzaj danych osobowych, kategorie osób, których dotyczą dane osobowe, jak również przedmiot, czas trwania, charakter i cel przetwarzania danych osobowych są wskazane w Załączniku nr B do umowy.

3. Strony zobowiązują się wykonywać zobowiązania wynikające z umowy z najwyższą starannością, w celu prawidłowego zabezpieczenia prawnego, organizacyjnego i technicznego interesów Stron oraz osób, których dane osobowe dotyczą, w zakresie przetwarzania danych osobowych.

§2

Oświadczenie Podmiotu Przetwarzającego

1. Podmiot Przetwarzający oświadcza, że:
 - a) wdrożył środki techniczne i organizacyjne gwarantujące przetwarzanie danych osobowych zgodnie z obowiązującymi przepisami, w sposób zapewniający ochronę praw osób, których dotyczą dane osobowe; oraz
 - b) dysponuje środkami, doświadczeniem, wiedzą oraz odpowiednio wyszkolonym personelem, umożliwiającymi prawidłowe przetwarzanie danych osobowych w zakresie i w celu określonych w umowie.

§3

Przetwarzanie danych osobowych

1. Z zastrzeżeniem ust. 2, przetwarzanie danych osobowych przez Podmiot Przetwarzający może następować wyłącznie w przypadkach wynikających z Umowy lub na podstawie odrębnych zleceń Administratora, wyrażonych w formie dokumentowej (papierowej lub cyfrowej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej).
2. Podmiot Przetwarzający ma prawo przetwarzać dane osobowe, jeżeli obowiązek taki nakłada na niego prawo Unii Europejskiej lub prawo państwa członkowskiego, któremu podlega Podmiot Przetwarzający. W takim przypadku Podmiot Przetwarzający jest zobowiązany poinformować Administratora o stosującym się do niego obowiązku prawnym co najmniej na 24 godziny przed rozpoczęciem przetwarzania, chyba że wiążące go przepisy zabraniają mu udzielania takiej informacji, z uwagi na ważny interes publiczny.
3. Przetwarzanie danych osobowych przez Podmiot Przetwarzający jest ograniczone do celu i zakresu wskazanych w Załączniku nr A do umowy.
4. Podmiot Przetwarzający prowadzi rejestr czynności przetwarzania danych osobowych, zawierający informacje wymagane przez obowiązujące przepisy, chyba że zgodnie z obowiązującymi przepisami nie ma obowiązku prowadzenia takiego rejestru.
5. Podmiot Przetwarzający prowadzi rejestr wszystkich kategorii czynności przetwarzania dokonywanych w imieniu Administratora zgodnie z art. 30 ust. 2 RODO, chyba że zgodnie z obowiązującymi przepisami nie ma obowiązku prowadzenia takiego rejestru.
6. Wszelkie zlecane przez Administratora operacje przetwarzania danych osobowych Podmiot Przetwarzający wykonuje niezwłocznie, w szczególności jeśli chodzi o usunięcie danych osobowych na żądanie osoby, której dane dotyczą.
7. Biorąc pod uwagę charakter przetwarzania danych osobowych, Podmiot Przetwarzający ma obowiązek współdziałania z Administratorem w celu wywiązania się z obowiązku odpowiadania na żądania osoby, której dane osobowe dotyczą, w zakresie wykonywania jej praw określonych w obowiązujących przepisach, wdrażając odpowiednie środki techniczne i organizacyjne.
8. Podmiot Przetwarzający zapewni, że osoby, które będą zaangażowane w czynności przetwarzania danych osobowych w ramach jego organizacji:
 - a) otrzymają pisemne upoważnienia do przetwarzania danych osobowych;
 - b) będą zaznajomione z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych (z uwzględnieniem ich ewentualnych zmian) oraz z odpowiedzialnością za ich nieprzestrzeganie;
 - c) będą dokonywały czynności przetwarzania danych osobowych wyłącznie na polecenie Administratora, z zastrzeżeniem ust. 2; oraz

- d) zobowiążą się do bezterminowego zachowania w tajemnicy danych osobowych oraz stosowanych przez Podmiot Przetwarzający sposobów ich zabezpieczenia, o ile taki obowiązek nie wynika dla nich z odpowiednich przepisów.
9. Podmiot Przetwarzający prowadzi ewidencję udzielonych upoważnień do przetwarzania danych osobowych, o których mowa w ust. 8 lit. a).
 10. Jeżeli przetwarzanie obejmuje dane osobowe ujawniające pochodzenie rasowe lub etniczne, poglądy polityczne, przekonania religijne lub światopoglądowe, przynależność do związków zawodowych, dane genetyczne lub dane biometryczne do celów jednoznacznego zidentyfikowania osoby fizycznej, dane dotyczące zdrowia, seksualności lub orientacji seksualnej danej osoby, bądź dane dotyczące wyroków skazujących i czynów zabronionych, Podmiot Przetwarzający zobowiązuje się do stosowania szczególnych ograniczeń i dodatkowych zabezpieczeń technicznych i organizacyjnych, o których mowa w art. 32 RODO.

§ 4

Dalsze powierzenia przetwarzania

1. Podmiot Przetwarzający ma prawo korzystać z podwykonawców przy przetwarzaniu danych osobowych (dalsze powierzenie przetwarzania), pod warunkiem, że przed powierzeniem podwykonawcy przetwarzania danych osobowych:
 - a) uzyska na to zgodę Administratora, wyrażoną w formie dokumentowej (papierowej lub cyfrowej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej);
 - b) zawrze z Podwykonawcą, na piśmie, odrębną umowę powierzenia przetwarzania danych osobowych (zwaną dalej umową podpowierzenia), w rozumieniu art. 28 ust. 4 RODO, z określeniem stosownego do Umowy cywilnoprawnej/Głównej celu, czasu i zakresu przetwarzania danych osobowych oraz rodzaju (kategorii) danych osobowych i kategorii osób, których te dane dotyczą;
 - c) zawiera w umowie podpowierzenia zapis dotyczący uprawnień Administratora do przeprowadzenia audytu bezpieczeństwa (inspekcji) Podwykonawcy w zakresie bezpieczeństwa powierzonych mu danych osobowych w ramach umowy podpowierzenia;
 - d) upewni się, że podwykonawca zapewnia wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie odpowiadało wymogom obowiązujących przepisów.
2. Podmiot przetwarzający bierze na siebie pełną odpowiedzialność za działania Podwykonawcy niezgodne z aktualnymi przepisami o ochronie danych osobowych lub postanowieniami Umowy cywilnoprawnej w zakresie ochrony danych osobowych lub Umowy powierzenia, a Stroną dla Administratora, w ewentualnych sporach wynikających z niewłaściwego wykonania przez Podwykonawcę tych umów, jest zawsze Podmiot Przetwarzający.
3. Wykaz podwykonawców, z których Podmiot Przetwarzający korzysta w dniu zawarcia umowy, i co do których Administrator wyraża zgodę na dalsze powierzenie przetwarzania danych osobowych, stanowi Załącznik nr B do umowy.

§ 5

Bezpieczeństwo danych osobowych

1. Podmiot Przetwarzający stosuje środki techniczne i organizacyjne, odpowiednie do zagrożeń oraz charakteru, zakresu, kontekstu i celu przetwarzania danych osobowych, zapewniające bezpieczeństwo danych osobowych, w szczególności przed ich przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utratą, modyfikacją, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem.
2. Podmiot Przetwarzający zobowiązuje się stale monitorować stan stosowanych zabezpieczeń danych osobowych oraz występujących zagrożeń bezpieczeństwa, i w razie potrzeby aktualizuje stosowane środki techniczne i organizacyjne w sposób

zapewniający poziom ochrony bezpieczeństwa odpowiadający ryzyku, zgodnie z art. 32 RODO.

3. Podmiot Przetwarzający, uwzględniając charakter przetwarzania danych osobowych oraz dostępne mu informacje, ma obowiązek współdziałania z Administratorem w wywiązaniu się z obowiązków określonych w art. 32–36 RODO.
4. Podmiot Przetwarzający niezwłocznie zawiadamia Administratora, przed podjęciem jakichkolwiek działań, o każdym przypadku:
 - a) wystąpienia jakiegokolwiek organu z żądaniem udostępnienia danych osobowych, chyba że zakaz ujawnienia tej informacji wynika z obowiązujących przepisów;
 - b) wystąpienia przez osobę, której dane osobowe dotyczą, z żądaniem dotyczącym przetwarzania danych osobowych lub ich treści.
5. Podmiot Przetwarzający niezwłocznie – w każdym wypadku nie później niż w ciągu 24 godzin od wykrycia – informuje Administratora o wszelkich wykrytych naruszeniach bezpieczeństwa danych osobowych, przekazując Administratorowi wszelkie dostępne Podmiotowi Przetwarzającemu informacje na temat naruszenia, w szczególności:
 - a) ogólny opis naruszenia tj.: jak doszło do naruszenia ochrony danych osobowych (np. czy naruszenie było zamierzone czy też przypadkowe)
 - b) opis charakteru naruszenia ochrony danych osobowych, w tym w miarę możliwości kategorie i przybliżoną liczbę osób, których dane osobowe dotyczą, oraz kategorie i przybliżoną liczbę wpisów, których dotyczy naruszenie oraz atrybutów bezpieczeństwa informacji, które naruszono: poufność, integralność, dostępność
 - c) imię i nazwisko oraz dane kontaktowe inspektora ochrony danych lub punktu kontaktowego, od którego można uzyskać więcej informacji na temat naruszenia ochrony danych
 - d) możliwe konsekwencje naruszenia ochrony danych osobowych; oraz
 - e) środki zastosowane lub proponowane przez Podmiot Przetwarzający w celu zaradzenia naruszeniu ochrony danych osobowych, w tym w stosownych przypadkach środki w celu zminimalizowania jego ewentualnych negatywnych skutków.

W przypadku pozyskania dodatkowych informacji w późniejszym czasie Podmiot Przetwarzający przekazuje je Administratorowi bez zbędnej zwłoki.

6. Podmiot Przetwarzający współdziała z Administratorem przy ustalaniu szczegółów związanych ze zgłoszonym Administratorowi naruszeniem, w szczególności przyczyn i skutków jego wystąpienia oraz wdraża zalecane przez Administratora środki mające na celu złagodzenie ewentualnych niekorzystnych skutków naruszenia danych osobowych oraz środki naprawcze.
7. Podmiot Przetwarzający niezwłocznie informuje Administratora, jeśli jego zdaniem wydane mu przez Administratora polecenie dotyczące przetwarzania danych osobowych stanowi naruszenie obowiązujących przepisów.
8. Podmiot przetwarzający zobowiązany jest niezwłocznie, nie później jednak niż w terminie 3 dni od dnia stwierdzenia naruszenia, do usunięcia nieprawidłowości w przetwarzaniu danych, które były przyczyną naruszenia lub zostały stwierdzone przez Administratora.

§ 6

Prawo do kontroli

1. Administrator ma prawo kontrolowania sposobu wypełniania przez Podmiot Przetwarzający jego obowiązków określonych w umowie lub w obowiązujących przepisach. W szczególności Administrator może żądać udostępnienia określonych informacji lub dokumentów oraz może przeprowadzać – samodzielnie lub przez upoważnionego przez Administratora pracownika lub współpracownika – audyty, w tym inspekcje w miejscu przetwarzania danych osobowych przez Podmiot Przetwarzający.

Administrator poinformuje Podmiot przetwarzający o terminie planowanego audytu oraz zakresie jego prowadzenia z przynajmniej 7 dniowym wyprzedzeniem z wyjątkiem sytuacji, o których mowa w §5 ust. 5. Administrator może również upoważnić do przeprowadzenia audytu niezależnego audytora.

2. Podmiot Przetwarzający ma obowiązek współpracować z Administratorem lub upoważnionym przez Administratora pracownikiem lub współpracownikiem w czasie przeprowadzanej kontroli, w sposób umożliwiający Administratorowi weryfikację prawidłowej realizacji obowiązków Podmiotu Przetwarzającego.
3. Czynności kontrolne nie mogą prowadzić do ujawnienia Administratorowi danych osobowych nieobjętych niniejszą umową, w szczególności danych osobowych innych klientów Wykonawcy, lub prowadzić do obniżenia skuteczności przyjętych przez Wykonawcę środków technicznych i organizacyjnych w celu ochrony danych osobowych przetwarzanych w jego organizacji bądź zagrażać lub prowadzić do obniżenia poziomu ich bezpieczeństwa.
4. W trakcie czynności kontrolnych Zamawiający nie będzie miał dostępu do informacji niejawnych, o których mowa w ustawie z dnia 5 sierpnia 2010 r. o ochronie informacji niejawnych. Osoby prowadzące czynności kontrolne na polecenie Administratora złożą na wniosek Podmiotu przetwarzającego stosowne oświadczenie o zachowaniu poufności informacji wskazanych przez Wykonawcę i stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa.
5. Czynności audytowe odbywają się wyłącznie w obecności osoby wyznaczonej przez Wykonawcę
6. Czynności audytowe nie mogą utrudniać działalności Wykonawcy, w szczególności wykonywania obowiązków przez pracowników lub współpracowników Wykonawcy.

§ 7

Rozwiązanie umowy

1. Umowa wchodzi w życie z dniem podpisania i zostaje zawarta na czas określony do dnia rozwiązania lub wygaśnięcia ostatniej z umów łączących Strony, z których wynika konieczność przetwarzania danych osobowych przez Podmiot Przetwarzający.
2. Zamawiający jest uprawniony do rozwiązania wszystkich umów zawartych z Podmiotem Przetwarzającym, z których wynika konieczność przetwarzania danych osobowych, w przypadku gdy:
 - 1) Podmiot Przetwarzający poważnie lub uporczywie narusza obowiązujące przepisy o ochronie danych osobowych albo postanowienia Umowy Głównej (cywilnoprawnej) lub Umowy powierzenia w zakresie ochrony danych osobowych;
 - 2) Podmiot Przetwarzający nie stosuje się do wiążącej decyzji właściwego organu nadzorczego lub orzeczenia sądu, dotyczących jego obowiązków wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych lub postanowień Umowy Głównej (cywilnoprawnej) lub Umowy powierzenia.
3. Rozwiązanie, o którym mowa w ust. 1, może nastąpić:
 - a) ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku rażącego lub powtarzającego się naruszenia;
 - b) po bezskutecznym upływie 5 dni od dnia doręczenia Podmiotowi Przetwarzającemu zawiadomienia o stwierdzonych nieprawidłowościach, jeżeli nie zostaną one usunięte w tym terminie.
4. Podmiot Przetwarzający zobowiązany jest do niezwłocznego usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości w zakresie przetwarzania danych osobowych oraz przekazania Administratorowi pisemnego potwierdzenia ich usunięcia.
5. Najpóźniej w dniu rozwiązania umowy Podmiot Przetwarzający ma obowiązek:
 - a) usunąć wszelkie dane osobowe; albo

- b) zwrócić Administratorowi wszelkie nośniki zawierające dane osobowe oraz usunąć wszelkie istniejące kopie danych osobowych, chyba że obowiązujące przepisy wymagają od niego dalszego przechowywania części lub całości danych osobowych,
- zależnie od wyboru Administratora, zakomunikowanego Podmiotowi Przetwarzającemu w formie dokumentowej (papierowej lub cyfrowej, w tym za pośrednictwem poczty elektronicznej) co najmniej na 7 dni przed terminem rozwiązania Umowy.
6. W przypadku rozwiązania Umowy w trybie ust. 2 wybór Administratora będzie zakomunikowany Podmiotowi Przetwarzającemu w oświadczeniu o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym.
7. Czynności wskazane w ust. 3 zostaną wykazane w pisemnym protokole, podpisanym przez przedstawiciela Podmiotu Przetwarzającego i dostarczonym Administratorowi w terminie 7 dni od dokonania wskazanych w nim czynności.

§ 8

Postanowienia końcowe

1. Podmiotowi Przetwarzającemu nie przysługuje wynagrodzenie za wykonywanie Umowy.
2. Umowa stanowi całość porozumienia pomiędzy Stronami i zastępuje w całości uprzednie lub równoczesne uzgodnienia poczynione przez Strony (w formie pisemnej lub ustnej) w przedmiocie regulowanym postanowieniami niniejszej Umowy.
3. Załączniki do Umowy stanowią jej integralną część.
4. Wszelkie spory między Stronami będą rozwiązywane na zasadzie polubownych negocjacji.
W przypadku nieosiągnięcia przez Strony porozumienia, spór zostanie przekazany do rozstrzygnięcia sądowi powszechnemu właściwemu dla siedziby Administratora.
5. Wszelkie zmiany umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
6. Umowa została sporządzona w dwóch egzemplarzach, po jednym dla każdej ze Stron.

Administrator	Podmiot Przetwarzający

Załącznik nr A – Dane osobowe

Kategorie przetwarzanych danych osobowych (np. imię, nazwisko, adres, numer PESEL, numer telefonu, e-mail, adres IP, dane o stanie zdrowia)	Imię i nazwisko, data urodzenia, nr PESEL, adres e-mail, numer telefonu, adres zamieszkania, adres korespondencji, nr prawa wykonywania zawodu Szczególne kategorie danych: informacje dotyczące zdrowia
Kategorie osób, których dane osobowe dotyczą (np. pracownicy, dostawcy, pacjenci, kontrahenci, klienci)	Pacjenci, osoby bliskie pacjentów, pracownicy oraz pozostałe osoby zatrudnione przez administratora, dostawcy, kontrahenci
Zakres przetwarzania danych osobowych (czynności dokonywane na powierzonych danych osobowych, np.: zbieranie, utrwalanie, organizowanie, porządkowanie, adaptowanie, przechowywanie, modyfikowanie, pobieranie, przeglądanie, udostępnianie, zmienianie, usuwanie)	Wgląd od danych, wykonanie konfiguracji i weryfikacja poprawności komunikacji, przeprowadzenie testów
Charakter przetwarzania (np. systematyczny/sporadyczny)	
Cel/e przetwarzania (np. wykonanie umowy z dnia...)	Wykonanie integracji systemów (integracja z AD), usuwanie awarii i udzielenie wsparcia technicznego w zakresie utrzymania systemu
Czas przetwarzania (np. <i>okres obowiązywania umowy z dnia...</i>)	Okres zawarcia umowy od do

Załącznik nr B – Podwykonawcy zatwierdzeni przez Administratora

Lp.	Nazwa	Adres	NIP
1.			
2.			
3.			

Załącznik nr 10 - Bezpieczeństwo Informacji

1. Zabezpieczenia organizacyjne i bezpieczeństwo fizyczne obszarów przetwarzania

- 1.1. Wykonawca zapewnia, że spełnia wymagania określone u umowie powierzenia przetwarzania w szczególności wymagania, o których mowa w art. 28, 29, 30, 32 RODO.
- 1.2. Wykonawca oświadcza, że:
 - a) organizuje cykliczne szkolenia dla pracowników/współpracowników z zasad bezpieczeństwa informacji, cyberbezpieczeństwa oraz ochrony danych osobowych;
 - b) prowadzi ewidencję osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych;
 - c) stosuje politykę czystego biurka oraz czystego ekranu (blokowanie komputerów przy pustych stanowiskach, niepozostawianie dokumentacji na biurkach, zamykanie szafek z dokumentacją, itd.);
 - d) realizuje regularne audyty/kontrole bezpieczeństwa przetwarzania informacji;
 - e) wdrożył skuteczny proces zgłaszania oraz obsługi zdarzeń/incydentów związanych z naruszeniem bezpieczeństwa informacji w tym naruszeniem ochrony danych osobowych
 - f) zidentyfikował krytyczne procesy i usługi oraz opracowano dla nich plany ciągłości działania oraz plany awaryjne w celu zapewnienia zdolności do szybkiego przywrócenia dostępności danych wrażliwych i dostępu do nich i usług krytycznych w razie incydentu fizycznego lub technicznego
- 1.3. Dostęp do pomieszczeń w których przechowywane są dane podlegające ochronie (dane osobowe, inne informacje o charakterze poufnym) objęte są systemem kontroli dostępu. Wykonawca posiada stosowne procedury oraz zabezpieczenia techniczne w tym zakresie i jest w stanie wykazać ich stosowanie.
- 1.4. Dostęp do Data Center mają tylko osoby do tego upoważnione. Wykonawca posiada stosowne procedury oraz zabezpieczenia techniczne w tym zakresie i jest w stanie wykazać ich stosowanie.
- 1.5. Wykonawca wdrożył zasady bezpiecznej pracy zdalnej i zapewnia, że:
 - a) wykonywanie pracy zdalnej odbywa się wyłącznie z miejsc zapewniających ochronę przed dostępem osób nieuprawnionych w sposób uniemożliwiający osobom trzecim wglądu w dane (np. przez zabezpieczenie stanowiska pracy przed dostępem osób postronnych),
 - b) urządzenia służbowe są zabezpieczonych hasłem, szyfrowaniem dysku oraz automatyczną blokadą ekranu po okresie bezczynności,
 - c) obowiązuje zakaz korzystania z niezabezpieczonych sieci publicznych;
 - d) obowiązuje zakaz drukowania i przechowywania dokumentów zawierających dane osobowe lub informacje poufne poza kontrolowanym środowiskiem biurowym,
- 1.6. W przypadku pracy zdalnej Wykonawca prowadzi ewidencję osób uprawnionych do pracy zdalnej z danymi Administratora danych oraz okresowo weryfikuje zgodność środowiska pracy z wymogami bezpieczeństwa.

2. Infrastruktura teleinformatyczna Zamawiającego objęta usługą określoną w umowie (urządzenia/systemy)

- 2.1. Wykonawca zapewnia, że jego systemy i aplikacje informatyczne, wszystkie urządzenia (w tym urządzenia komputerowe) stanowiące integralną część serwisowanych urządzeń/systemów objętych umową, na których przetwarzane są

dane osobowe, są zabezpieczone przed dostępem osób nieupoważnionych oraz przed działaniem szkodliwego oprogramowania, o ile producent tych urządzeń tego nie zabrania i jest to technologicznie możliwe. Wykonawca zobowiązuje się zabezpieczyć przetwarzane w urządzeniu dane oraz konfigurację tych urządzenia przed utratą danych, nieuprawnioną modyfikacją oraz ich ujawnieniem osobom nieupoważnionym.

- 2.2. Wykonawca zapewnia, że do dostęp do urządzeń/systemów informatycznych objętych usługą określoną w umowie będzie spełniał wymagania poniższe wymagania określone dla infrastruktury Wykonawcy (ze szczególnym uwzględnieniem kont administratorskich na serwisowanych urządzeniach/systemach) o ile jest to możliwe technologicznie, a producent urządzeń tego nie zabrania.
- 2.3. W przypadku dokonywania istotnych zmian w urządzeniach/systemach (np. zmiana konfiguracji) mogących powodować powstanie błędów lub utratę danych osobowych przetwarzanych w urządzeniu, Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia kopii bezpieczeństwa przed podjęciem takich czynności a w przypadku wyrobów medycznych uzyskać potwierdzenie od Administratora danych potwierdzenie o poprawności przesłania danych z urządzenia do dziedzinowego systemu Administratora danych.
- 2.4. Wykorzystywane do świadczenia usługi urządzenia i systemy podlegają aktualizacji zgodnie z zaleceniami producentów. Do uwierzytelnienia użytkowników stosowane są rozwiązania technologiczne oraz mechanizmy identyfikacji zgodne z aktualnymi dobrymi praktykami i standardami bezpieczeństwa.

3. Wykonawca i jego infrastruktura wykorzystywana do świadczenia usługi

- 3.1. Wykonawca przekaze Zamawiającemu listę serwisantów wykonujących czynności serwisowe dotyczące urządzeń i systemów objętych Umową oraz dostarczy podpisane przez te osoby oświadczenia o zachowaniu poufności (Załącznik nr 11).
- 3.2. Wykonawca prowadzi rejestr zasobów informatycznych, które są wykorzystywane do świadczenia usługi (sprzęt, oprogramowanie, sieć) oraz monitoruje ich wykorzystanie. Dla tych zasobów Wykonawca oszacował ryzyko w kontekście bezpieczeństwa informacji oraz zastosował adekwatne zabezpieczenia techniczne i organizacyjne mające minimalizować ryzyko.
- 3.3. Wykonawca zdołał system zarządzania systemem kontroli dostępu, który umożliwia przydzielanie, modyfikację oraz usuwanie uprawnień dostępu dla poszczególnych pracowników Wykonawcy do infrastruktury, w której odbywa się przetwarzanie danych osobowych (pomieszczenia, urządzenia, oprogramowanie, sieć), lub z której możliwy jest dostęp do zasobów Administratora danych. W szczególności Wykonawca zapewnia, że:
- 3.4. stosuje unikatowe nazwy użytkowników oraz politykę haseł zgodną z dobrymi praktykami,
- 3.5. dostęp do powierzonych danych osobowych przetwarzanych w serwisowanych urządzeniach/systemach oraz infrastrukturze Wykonawcy objętych umową będą miały jedynie osoby posiadające uprawnienia do serwisowania tych systemów/urządzeń oraz posiadające upoważnienia do przetwarzania danych osobowych. Wykonawca posiada w tym zakresie stosowne procedury i jest w stanie wykazać ich stosowanie,
- 3.6. wykorzystywane urządzenia i systemy mobilne są zarejestrowane i przed dopuszczeniem do wykorzystania są autoryzowane, podlegają kontroli dostępu na takim samym poziomie jak pozostałe urządzenia i zapewnia, że infrastruktura

informatyczna (urządzenia, oprogramowanie, transmisja danych w sieci) jest zabezpieczona przed dostępem osób nieupoważnionych oraz przed działaniem szkodliwego oprogramowania,

3.7. wszystkie urządzenia mobilne wykorzystywane do świadczenia usług w ramach Umowy podlegają szyfrowaniu przed ich dopuszczeniem do użytkownika.

a) zapewnia, że zarządzanie uprawnieniami jest sformalizowane i udokumentowane.

3.8. W ramach zapewnienia bezpieczeństwa systemów/aplikacji Wykonawca oświadcza, że:

a) dokłada wszelkich starań aby serwisowane systemy/aplikacje były odpowiednio zabezpieczone i funkcjonowały w sposób uniemożliwiający wyciek danych oraz dostęp osób nieuprawnionych;

b) Wykonawca ma obowiązek usuwania wykrytych luk i podatności bezpieczeństwa,

c) Zobowiązuje się niezwłocznie informować Administratora danych o wykrytych lukach w zabezpieczeniach i podatnościach urządzeń/systemów objętych umową główną, które mogą zakłócić ciągłość działania Administratora danych lub mogą mieć wpływ na integralność, poufność i dostępność przetwarzanych danych oraz przedstawić rekomendacje, które zminimalizują ich negatywne skutki do czasu ich usunięcia.

3.9. Wykonawca stosuje narzędzia do wykrywania i reagowania na podejrzane aktywności urządzeń końcowych.

3.10. Wykonawca identyfikuje podatności systemów informatycznych i wdrożył proces zarządzania podatnościami technicznymi.

4. Konta uprzywilejowane

4.1. Wykonawca zobowiązuje się do wdrożenia właściwej polityki haseł oraz zarządzanie hasłami uprzywilejowanymi (administratorskie) w celu uniemożliwienia zmian konfiguracyjnych systemów/urządzeń wykorzystywanych do świadczenia usługi, w tym wykorzystywanych do przetwarzania powierzonych do przetwarzania danych osobowych.

5. Ochrona podsieci

5.1. Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia należytego poziomu bezpieczeństwa wydzielonej sieci teleinformatycznej Administratora danych, w której podłączone są serwisowane systemy poprzez m.in. zastosowanie urządzeń/oprogramowania filtrujących ruch do tej sieci (np. firewall).

5.2. Dla uruchomienie transmisji danych z urządzenia innym medium niż sieć kablowa Ethernet LAN (np. WI-FI, bluetooth lub GSM) wymagana jest pisemna zgoda Administratora danych. W przypadku planowania uruchomienia takiej transmisji Wykonawca zobowiązany jest do przedstawienia do akceptacji Administratorowi danych oceny skutków dla ochrony danych przesyłanych w taki sposób.

6. Nośniki danych i kopie danych

6.1. Wykonawca zapewnia, że wdrożył procedury zarządzania nośnikami danych (np. DVD, pendrive, dysk zewnętrzny) oraz że podlegają one szyfrowaniu przed przekazaniem ich do użytku.

6.2. Wykonawca zapewnia, że ma wdrożone odpowiednie polityki/procedury dotyczące zarządzania nośnikami informacji (np. dyski HDD, SSD), na których są przetwarzane powierzone do przetwarzania dane osobowe i jest w stanie wykazać, że:

- a) przed sprzedażą/brakowaniem urządzeń Wykonawca przeprowadza głębokie formatowanie nośnika celem nieodwracalnego usunięcia danych,
 - b) w przypadku niemożliwości wykonania procedury, o której mowa w pkt a) Wykonawca demontuje nośnik i przeprowadza procedurę niszczenia fizycznego nośnika celem skutecznego i nieodwracalnego zniszczenia danych.
- 6.3. Wykonawca zapewnia, że nie będzie wykonywał na zasobach nie należących do Administratora danych kopii powierzonych do przetwarzania danych osobowych bez uprzednio wydanej pisemnej zgody Zamawiającego odrębnej dla każdej planowanej kopii danych. Wykonawca zapewnia, że kopia danych zostanie skutecznie tzn. w sposób nieodwracalny usunięta z zasobów Wykonawca po zakończeniu czynności serwisowej, dla której wykonanie kopii danych było niezbędne. Wykonawca zobowiązany jest do przekazania okresowego raportu min. raz/rok potwierdzającego czynności, o których mowa w zdaniu poprzednim. Raport będzie zawierał m.in. informacje o zastosowanej metodyce usunięcia danych.
- 6.4. Przed uruchomieniem produkcyjnym (zasileniem systemu informatycznego danymi osobowymi i podłączenie do infrastruktury Zamawiającego) Wykonawca zobowiązany jest przedstawić Zamawiającemu do akceptacji konfigurację systemu, serwerów i komputerów oraz stosowane zabezpieczenia. Wykonawca ma obowiązek weryfikacji zastosowanej konfiguracji i zabezpieczeń przez dwie niezależne osoby (pracownicy Wykonawcy). Zasileniem systemu oraz uruchomienie integracji z systemami dziedzicznymi może nastąpić po uzyskaniu od Zamawiającego zatwierdzenia konfiguracji systemów i urządzeń. Zamawiający w porozumieniu z Wykonawcą może przeprowadzić testy penetracyjne wdrażanego systemu przed zasileniem systemu danymi osobowymi.
- 6.5. Nośniki papierowe zawierające informacje poufne są niszczone w sposób uniemożliwiający odczyt informacji.

7. Licencje oraz integracje

- 7.1. Wykonawca zapewnia, że możliwa jest pełna integracja pomiędzy urządzeniem/systemem, którego dotyczy usługa (zgodnie z wymaganiami dokumentacji przetargowej), a właściwym systemem dziedzicznym Administratora danych umożliwiającą przesyłanie i odbierania komunikatów za pośrednictwem interfejsu TCP-IP oraz protokołu HL7, a w przypadku dokumentów protokołem HL7CDA. Urządzenie zapewnia poprawną obsługę polskich znaków.
- 7.2. Licencje do integracji systemów dostarczone zostają na warunkach określonych w Umowie.
- 7.3. Z chwilą dostarczenia licencji Wykonawca zapewnia konfigurację, podłączenie oraz integrację systemu/urządzenia z właściwym systemem dziedzicznym Administratora danych.

8. Zdalny połączenie serwisowe systemów/urządzeń

- 8.1. W sytuacji gdy Zamawiający dopuszcza usługę zdalnego serwisu realizowanej za pośrednictwem sieci publicznej Internet, Wykonawca zapewnia, że podczas zdalnego serwisu urządzeń i systemów objętych Umową komunikacja (przesyłanie danych) pomiędzy tymi systemem teleinformatycznym Zamawiającego, a systemem teleinformatycznym Wykonawcy odbywa się w sposób bezpieczny i jest szyfrowana (silne protokoły szyfrujące).
- 8.2. Przydzielenie zdalnego dostępu dla Wykonawcy będzie się odbywało zgodnie z zasadami obowiązującymi u Zamawiającego (indywidualne konta VPN dla serwisantów). Wykonawca przekaże z zachowaniem formy pisemnej wykaz osób uprawnionych do zestawienia połączenia zdalnego pomiędzy systemami teleinformatycznymi Zamawiającego, a systemem teleinformatycznym

Wykonawcy. Sposób realizacji połączenia będzie uzgodniony z Działem Informatyki Zamawiającego.

- 8.3. Dane uwierzytelniające do logowania (systemów/urządzenia, zaszyfrowane pliki) będą odbierane osobiście przez osoby do tego upoważnione lub przekazywane sms na wskazane w Umowie numery telefonów.
- 8.4. Wykonawca może wnioskować o dane logowania tylko i wyłącznie dla osób upoważnionych do przetwarzania danych osobowych, powierzonych do przetwarzania na potrzeby należytej realizacji Umowy
- 8.5. Wykonawca zapewnia, że nie będzie eksportował powierzonych do przetwarzania danych do Państw trzecich niespełniających wymagań, o których mowa w art. 45 ust.1 rozporządzenia 2016/679. Wykonawca zapewnia również, że połączenia zdalne do serwisowanych systemów i urządzeń nie będą realizowane z terytorium państwa trzeciego niespełniającego postanowień, o których mowa w art. 45 ust.1 rozporządzenia 2016/679 oraz że nie umożliwi transmisji danych osobowych do takiego państwa trzeciego.
- 8.6. Zabrania się Wykonawcy przekazywania danych logowania (login lub hasło) innym osobom niż osoby wskazane do realizacji Umowy.
- 8.7. Zdalny dostęp udostępnia się do realizacji usług wynikających z Umowy.
- 8.8. Korzystając ze Zdalnego Dostępu Wykonawca:
 - a) będzie wykorzystywał Zdalny Dostęp wyłącznie w celu realizacji Umowy;
 - b) nie będzie pozyskiwał ani przetwarzał żadnych innych danych, za wyjątkiem danych niezbędnych do realizacji Umowy
- 8.9. Na wezwanie Wykonawcy, Zamawiający przekaze, osobie realizującej wynikające z zapisów Umowy prace, identyfikator użytkownika (login) wraz z hasłem dostępu oraz innymi parametrami niezbędnymi do zestawienia zdalnego połączenia. Hasło zostanie przekazane bezpiecznym kanałem ustalonym przez strony. Użytkownicy po stronie Wykonawcy zobowiązują się do nieudostępniania tych identyfikatorów i haseł innym osobom oraz wykorzystywania dostępu wyłącznie w celu realizacji Umowy.
- 8.10. W związku z realizacją Umowy w odniesieniu do infrastruktury Zamawiającego Wykonawcy zabrania się:
 - a) zmiany przyznanych adresów IP bez uprzedniego uzgodnienia z Zamawiającym,
 - b) rozdzielania sygnału na inne urządzenia niż określony w umowie (np. stosowanie routera itp.),
 - c) jakichkolwiek samowolnych zmian w infrastrukturze telekomunikacyjnej Zamawiającego,
 - d) dokonywania przeciążenia sieci teleinformatycznej Zamawiającego,
 - e) rozsyłania niechcianej poczty (SPAM),
 - f) używania bez zgody Zamawiającego niedozwolonych narzędzi sieciowych, takich jak sniffery, skanery portów, exploity
 - g) wykorzystywania infrastruktury teleinformatycznej Zamawiającego w celu uruchamiania serwisów świadczących usługi komercyjne
 - h) rozpowszechniania informacji sprzecznych z obowiązującym prawem oraz naruszających w jakikolwiek sposób uczucia religijne lub normy społeczne i obyczajowe
 - i) świadczenia usług telekomunikacyjnych osobom trzecim, o ile wiążą się one z tranzytem informacji przez infrastrukturę Zamawiającego

- j) prowadzenia jakichkolwiek działań, które mogą powodować zakłócenia w działaniu infrastruktury Zamawiającego bez uprzednio uzyskanej zgody Zamawiającego
- k) podejmowania jakichkolwiek działań, które mogą uszkodzić infrastrukturę Zamawiającego, za pomocą której świadczona jest usługa lub mogących zakłócić poprawne funkcjonowanie systemów służących udostępnianiu i monitorowaniu usługi oraz urządzeń i łączy przeznaczonych do przekazywania informacji na odległość, za pomocą których świadczona jest Usługa
- l) dokonywania niezgodnionych z Zamawiającym napraw i zmian (w tym również instalacji oprogramowania i urządzeń sieciowych) w infrastrukturze telekomunikacyjnej Zamawiającego
- m) kierować do infrastruktury Zamawiającego ruchu telekomunikacyjnego z innych sieci telekomunikacyjnych
- n) odmowy dostępu do infrastruktury Zamawiającego, w celu przeprowadzenia czynności kontrolnych, konserwacji lub naprawy
- o) wykorzystywania udostępnionej przez Zamawiającego infrastruktury niezgodnie z przepisami prawa lub niezgodnie z zawartą Umową
- p) uzyskiwania lub podejmowania prób uzyskania informacji z sieci teleinformatycznej Zamawiającego przy użyciu jakiejkolwiek metody, która nie została wyraźnie dopuszczona przez Zamawiającego,
- q) przechwytywania, badania lub w inny sposób analizowania jakiegokolwiek komunikacyjnego protokołu używanego przez Zamawiającego, zarówno poprzez analizator sieci, program przechwytyjący (sniffer) lub inne urządzenie bez uprzednio uzyskanej zgody Zamawiającego
- r) podejmowania działań, które nie są niezbędne do realizacji zawartych z Zamawiającym Umów.

9. Udostępnianie fragmentów baz danych i kopiami danych

9.1. Udostępnienie fragmentu bazy danych przez Administratora danych lub pobranie bazy danych przez Wykonawcę odbywa się na następujących zasadach:

- a) Wykonawca zobowiązany jest zwrócić się do Administratora danych z uzasadnieniem merytorycznym pozyskania bazy danych do celów analizy zgłoszenia serwisowego i musi wykazać niezbędność oraz adekwatność takiej czynności z zachowaniem formy pisemnej,
- b) Przed wykonaniem czynności pozyskania fragmentu bazy danych Wykonawca musi uzyskać zgodę Administratora danych wydanej z zachowaniem formy pisemnej,
- c) Niezwłocznie po zakończonej analizie pobranych danych jednak nie później niż w dniu zamknięcia zgłoszenia serwisowego Wykonawca zobowiązany jest do skutecznego i nieodwracalnego usunięcia danych ze swoich zasobów. Z czynności tej Wykonawca sporządza protokół i zobowiązany jest dostarczyć go do Administratora danych najpóźniej w dniu zamknięcia zgłoszenia serwisowego. Protokół musi zawierać opis metodyki usunięcia danych.
- d) Kopiowanie fragmentów baz danych jest możliwe jedynie na wskazane przez Administratora danych zasoby lub uzgodnione z Administratorem danych zasoby wskazane przez Wykonawcę.

9.2. Wykonawca wdrożył środki uniemożliwiające wykonanie nieautoryzowanych kopii danych o charakterze poufnym.

10. Obsługa zgłoszeń serwisowych i komunikacja z Administratorem danych

- 10.1. Dopuszcza się obsługę zgłoszeń serwisowych z wykorzystaniem platformy helpdesku przy zapewnieniu bezpiecznego szyfrowania komunikacji z platformą
- 10.2. Wykonawca zapewnia, że dane przetwarzane w systemie platformy helpdesku jest zabezpieczona przed dostępem osób nieuprawnionych
- 10.3. Dostęp do tych danych mają jedynie osoby upoważnione, a dostęp realizowany jest jedynie przez tą platformę
- 10.4. Wykonawca zapewnia, że zarządza retencją danych na platformie i zobowiązuje się z chwilą zakończenia umowy do usunięcia wszystkich danych (w tym danych osobowych, konfiguracyjnych) zawartych w zamkniętych zgłoszeniach serwisowych (opisy, dokumenty itp.) po uzgodnieniu z Administratorem danych.
- 10.5. Nie dopuszcza się przesyłania drogą mailową zawartości zgłoszeń (np. opisy i analizy zgłoszeń, załączone pliki).

11. Podwykonawcy Wykonawcy

- 11.1. Przed umożliwieniem Podwykonawcy dostępu do powierzonych danych Wykonawca zobowiązany jest uzyskać zatwierdzenie przez Administratora danych zgłoszonego Podwykonawcy z zastrzeżeniem formy pisemnej (Załącznik do umowy powierzenia przetwarzania danych).
- 11.2. Wykonawca oświadcza, że jego Podwykonawcy (mający dostęp do infrastruktury Administratora danych lub powierzonych danych osobowych) stosują poziom ochrony nie niższy niż określony przez Administratora danych oraz że ponosi odpowiedzialność za działania Podwykonawców jak za działania własne.

Oświadczam, że powyższe informacje są prawdziwe

.....
data i podpis osoby upoważnionej do złożenia oświadczenia w imieniu Wykonawcy

Załącznik nr 11 – Oświadczenie o zachowaniu poufności

Ja, niżej podpisany

/Imiona, nazwisko/

zatrudnionym przez:, zwanego dalej Wykonawcą

realizując usługę na rzecz Wojewódzkiego Wielospecjalistycznego Centrum Onkologii i Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi, zwanego dalej Zamawiającym Ja, niżej podpisany, niniejszym oświadczam, że:

1. posiadam upoważnienie do przetwarzania danych osobowych, nadane przez Wykonawcę
2. zapoznałem się z przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) zwanego dalej RODO, Ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. 2018, poz. 1000 z późn. zm.) i zobowiązuję się do ich przestrzegania,

niniejszym zobowiązuję się do

- zachowania w tajemnicy, także po ustaniu stosunku pracy, wszelkich informacji dotyczących funkcjonowania systemów i urządzeń tzn. informacji technicznych, technologicznych, prawnych organizacyjnych dotyczących urządzeń, systemów informatycznych/teleinformatycznych (np. urządzenia, wyroby medyczne, sprzęt informatyczny), uzyskanych w trakcie wykonywania umowy niezależnie od formy i źródła ich pozyskania,
- bezterminowego zachowania w tajemnicy wszelkich informacji dotyczących danych osobowych przetwarzanych w w/w urządzeniach i systemach oraz nieudostępniania ich treści osobom trzecim,
- wykorzystania w/w informacji jedynie w celach określonych ustaleniami umowy,
- zachowania w tajemnicy uzyskanych haseł dostępu do systemów informatycznych, urządzeń medycznych i pomieszczeń,
- zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych poprzez ich ochronę przed przypadkowym lub niezgodnym z prawem zniszczeniem, utraceniem, zmodyfikowaniem, nieuprawnionym ujawnieniem lub nieuprawnionym dostępem,
- natychmiastowego zgłaszania przełożonemu oraz Pełnomocnikowi ds. Bezpieczeństwa w Szpitalu próby lub faktu naruszenia zabezpieczenia pomieszczenia, bezpieczeństwa zbioru, urządzenia lub systemu informatycznego, w którym przetwarzane są dane osobowe,
- niekopiowania lub niepowielania, ani w jakikolwiek inny sposób nierozpowszechniania jakiegokolwiek części w/w informacji,
- wykonywania poleceń Inspektora Ochrony Danych oraz innych przedstawicieli Szpitala odpowiedzialnych za bezpieczeństwo danych osobowych, które będą związane z zachowaniem bezpieczeństwa danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia w poufności.

Ponadto, oświadczam że:

- Znałe mi są zasady odpowiedzialności prawnej za niezgodne z przepisami o ochronie danych osobowych przetwarzanie danych osobowych oraz mam świadomość, że za niedopełnienie obowiązków wynikających z niniejszego

oświadczenia mogą odpowiadać prawnie na podstawie regulacji wewnętrznych obowiązujących u administratora danych, kodeksu pracy, kodeksu karnego lub kodeksu cywilnego.

Zgodnie z art. 13 ust. 1 Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO) informujemy, że:

- a. Administratorem Państwa danych osobowych jest Wojewódzkie Wielospecjalistyczne Centrum Onkologii Traumatologii im. M. Kopernika w Łodzi (93-513) z siedzibą przy ul. Pabianickiej 62, tel.: +48 42 689 50 00, e-mail: szpital@kopernik.lodz.pl
- b. Wszelkie informacje i wątpliwości dotyczące przetwarzania Państwa danych przez Administratora można kierować do Inspektora Ochrony Danych pisemnie na adres administratora lub mailowo na adres iod@kopernik.lodz.pl
- c. Państwa dane osobowe przetwarzane będą na podstawie art. 6 ust.1 lit. c) RODO w związku z realizacją umowy. W razie niepodania danych osobowych możliwa jest odmowa podpisania lub wykonanie umowy.
- d. Dane osobowe mogą być udostępnione innym uprawnionym podmiotom, na podstawie przepisów prawa, a także podmiotom, z którymi Administrator zawarł umowę w związku z realizacją usług na rzecz Administratora (np. kancelarią prawną, dostawcą oprogramowania, zewnętrznym audytorem).
- e. Państwa dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji umowy oraz przez okres przechowywania dokumentacji wymagany przepisami powszechnie obowiązującego prawa.
- f. Przysługuje Państwu prawo dostępu do treści swoich danych, prawo ich sprostowania i przysługuje prawo żądania: ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia oraz wniesienia sprzeciwu.
- g. Państwa dane osobowe będą przetwarzane przez okres wskazany w art. 5 ustawy z dnia 14 lipca 1983 r. o narodowym zasobie archiwalnym i archiwach, a w przypadku zamówień realizowanych w ramach projektów (np. współfinansowanych ze środków Unii Europejskiej) przez okres wskazany w wytycznych w zakresie kwalifikowalności wydatków.
- h. Państwa dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany, w tym również w formie profilowania.
- i. Państwa dane zostały pozyskane od Wykonawcy.
- j. Jeśli uznają Państwo, iż przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO, przysługuje Państwu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Powyższe oświadczenie potwierdzam własnym podpisem

....., dnia

Miejscowość

.....

czytelny podpis osoby składającej oświadczenie