



UMOWA SERWISOWA nr

Zawarta w dniu pomiędzy Wrocławskim Centrum Zdrowia SP ZOZ ul. Podróżnicza 26/28 53-208 Wrocław reprezentowanym przez:

1 -

zwanym w dalszej części umowy **Zleceniodawcą**,

a firmą.....

, NIP:, reprezentowaną przez:

1 -

2 -

zwanymi w dalszej części umowy **Zleceniobiorcą**.

Poniżej wskazanym terminom lub zwrotom pisanim w treści Umowy z wielkiej litery Strony nadają następujące znaczenie:

Termin	Definicja
Awaria	Wada powodująca całkowite zatrzymanie lub poważne zakłócenie pracy Systemu lub poszczególnych jego części, dla której nie ma alternatywnej metody wykonania danej operacji w Systemie, uniemożliwiająca normalne korzystanie z podstawowych funkcji Systemu przez Użytkowników, a w szczególności uniemożliwiająca lub znacząco utrudniająca Zlecającemu wykonywanie obowiązków wynikających z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
Błąd	Wada powodująca zakłócenie pracy Systemu, które jednak nie uniemożliwia Użytkownikom normalnego korzystania z podstawowych funkcji Systemu, polegająca w szczególności na ograniczeniu realizacji lub uciążliwości w realizacji jednej z funkcji Systemu lub poszczególnych części Systemu. Wystąpienie Błędu wiąże się z koniecznością dodatkowych nakładów pracy, w porównaniu z Systemem wolnym od Błędów, nie powodując jednak

Handwritten mark

	skutków opisanych dla Awarii.
Czas Naprawy	Czas liczony od momentu prawidłowego przekazania Zgłoszenia o Wadzie do momentu Naprawy; do Czasu Naprawy wliczany jest Czas Reakcji.
Czas Obejścia	Czas liczony od momentu prawidłowego przekazania Zgłoszenia o Wadzie do momentu zastosowania Obejścia; do Czasu Obejścia wliczany jest Czas Reakcji.
Czas Reakcji	Czas liczony od momentu prawidłowego przekazania Zgłoszenia o Wadzie do momentu podjęcia przez Wykonawcę działań zmierzających do ustalenia przyczyn i usunięcia Wady.
Dokumentacja	Wszelka dokumentacja (w tym również zmiany oraz modyfikacje takiej dokumentacji) dotycząca Systemu, do której dostarczenia zobowiązany jest Zleceniobiorca w ramach realizacji Umowy.. Dokumentacja obejmuje w szczególności: dokumentację przeznaczoną dla administratora Systemu, dokumentację techniczną, dokumentację użytkową (podręcznik i instrukcję Użytkownika, w tym również dokumentację w wersji elektronicznej wbudowaną w System.
Dzień Roboczy	Dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
Godziny Robocze	Godziny od 7:00 do 18:00 w Dni Robocze
Informacje Poufne	Wszelkie informacje, dokumenty oraz materiały dotyczące działalności jednej ze Stron, do których druga Strona Umowy uzyskała dostęp w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy. Informacjami Poufnymi są w szczególności informacje finansowe, organizacyjne, technologiczne, dane osobowe oraz inne informacje o działalności jednej ze Stron Umowy, które posiadają wartość gospodarczą i mogą być uznane za poufne lub zostały udostępnione drugiej Stronie z zastrzeżeniem poufności.
Infrastruktura Zamawiającego	Zapewniana przez Zlecającego infrastruktura informatyczna obejmująca eksploatowany przez Zlecającego sprzęt komputerowy i infrastrukturę teleinformatyczną, na których ma pracować System.
Łata	Dostarczane standardowo przez producenta oprogramowania składającego się na System (w tym również przez Zleceniobiorcę w części, w jakiej Zleceniobiorca jest producentem oprogramowania składającego się na System) uaktualnienie Systemu w ramach jego wersji głównej, służące do usunięcia stwierdzonych nieprawidłowości pracy Systemu, dodania nowych funkcjonalności lub uwzględnienia zmian w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.



Naprawa	Trwałe usunięcie Wady Systemu poprzez usunięcie przyczyny powstania Wady skutkujące przywróceniem pełnej sprawności Systemu po wystąpieniu Wady, w tym również zakończenie innych działań naprawczych, przewidzianych w Umowie.
Obejście	Przywrócenie funkcjonowania Systemu poprzez zminimalizowanie uciążliwości Wady i doprowadzenie Systemu do działania zgodnego z wymaganiami wynikającymi z Umowy bez usuwania przyczyny wystąpienia Wady; Obejście nie stanowi Naprawy jednak pozwala korzystać nieprzerwanie z wszystkich funkcjonalności Systemu.
Portal Serwisowy	System informatyczny zapewniany przez Zleceniobiorcę do przyjmowania i ewidencji Zgłoszeń w ramach wykonywania Umowy, który Zleceniobiorca będzie utrzymywał oraz zapewniał Zleceniodawcy dostęp do tego systemu przez okres trwania Gwarancji.
Pracownik	Pracownicy Zleceniodawcy w rozumieniu Kodeksu Pracy oraz osoby świadczące na rzecz Zleceniodawcy usługi na podstawie umowy cywilnoprawnej (w tym umowy zlecenia lub umowy o dzieło) lub samozatrudnienia oraz pracownicy tymczasowi, wykonujących pracę lub usługi na rzecz Zleceniodawcy.
Umowa	Niniejsza Umowa w sprawie zamówienia publicznego zawarta między Zamawiającym, a Wykonawcą wraz ze wszystkimi aneksami i Załącznikami do Umowy.
Usterka	<p>Każda Wada niebędąca Awarią, Błędem lub Wadą Prawną. Usterką jest w szczególności Wada powodująca zakłócenie pracy Systemu mogąca mieć wpływ na jego funkcjonalność, natomiast nieograniczająca zdolności operacyjnych Systemu, a także niepoprawność (błędy merytoryczne) lub niekompletność dostarczonej Zamawiającemu Dokumentacji.</p> <p>Usterki oznaczają w szczególności wszelkie odchylenia Systemu od wytycznych i wymagań wskazanych w OPZ oraz Projekcie Wykonawczym, które nie mają istotnego wpływu na jego funkcjonowanie oraz korzystanie z Systemu przez jego Użytkowników, w tym np. błędy językowe widoczne w warstwie tekstowej Systemu.</p>
Wada	Niesprawność Systemu uniemożliwiająca niezakłócone korzystanie z wszystkich funkcjonalności Systemu lub wadliwość Dokumentacji dostarczonej wraz z poszczególnymi Produktami lub inna niezgodność Produktów z Umową, oraz wszelką dostarczoną Zamawiającemu Dokumentacją. Wady mogą mieć charakter Awarii, Błędów lub Usterek lub Wady Prawnej.

Wada Prawna	Każda wada prawna, Dokumentacji oraz Systemu obsługiwanych w ramach Umowy przez Zleceniobiorcę, w szczególności ograniczająca lub mogąca ograniczyć możliwość korzystania z Systemu przez Zleceniodawcę w zakresie wskazanym w Umowie.
Wynagrodzenie	Całkowite Wynagrodzenie za wykonanie Przedmiotu Umowy wskazane w Ofercie Zleceniobiorcy obejmujące całość wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy z tytułu realizacji Przedmiotu Umowy.
Załącznik	Każdy załącznik do niniejszej Umowy.
Zgłoszenie	Przekazanie Wykonawcy informacji na temat Wad w ramach Gwarancji.

§ 1

- Zleceniodawca zleca, a Zleceniobiorca przyjmuje do wykonania następujące prace:
 - Aktualizacje systemu LOREMUS wynikających z naturalnego rozwoju produktu (w tym dostosowywania systemu LOREMUS do zmieniających się przepisów prawnych).
 - Aktualizacje słowników ICD9, ICD10, NFZ, GUS.
 - Optymalizacje wydajności pracy systemu LOREMUS poprzez aktualizację silnika bazy danych SQL.
 - Wykonywanie drobnych modyfikacji i usprawnień w systemie LOREMUS na życzenie Zleceniodawcy.
- Zleceniobiorca nie odpowiada za wady powstałe z przyczyn od niego niezależnych, w tym powstałe w wyniku nieprawidłowej eksploatacji programu przez Zleceniodawcę.
- Zleceniobiorca przekazuje Zleceniodawcy pliki aktualizacyjne oprogramowania wraz z odpowiednimi instrukcjami postępowania poprzez wiadomości e-mail. Proces aktualizacji jest wykonywany przez Zleceniodawcę.
- Zleceniobiorca ma prawo wstrzymać wykonywanie obowiązków wynikających z Umowy w przypadku zaległości Zleceniodawcy w płatnościach wynikających z Umowy do czasu uregulowania przez Zleceniodawcę odpowiednich płatności.

§ 2

1. Wszelkie dane udostępnione przez Zleceniodawcę są tajne i przeznaczone wyłącznie do wiadomości Zleceniobiorcy.
2. Zleceniobiorca zobowiązuje się do przetwarzania powierzonych danych osobowych wyłącznie w zakresie przedmiotu umowy.
3. Podstawą podjęcia przez Zleceniobiorcę działań serwisowych będzie zgłoszenie tego faktu przez upoważnione osoby w formie telefonicznej lub e-mailowej.
4. Zleceniobiorca otrzyma listę osób upoważnionych do zgłaszania awarii i uwag dotyczących działania programu najpóźniej w dniu rozpoczęcia obowiązywania umowy.

§ 3

GWARANCJA JAKOŚCI:

1. W ramach Wynagrodzenia Zleceniobiorca udziela Zleceniodawcy Gwarancji na System oraz modyfikacje i poprawki Systemu dokonane w ramach wykonywania zobowiązań z tytułu realizacji niniejszej umowy na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie.
2. W ramach Wynagrodzenia za świadczenie usług Serwisowych, Zleceniobiorca udziela Zleceniodawcy Gwarancji na wszelkie modyfikacje wynikające z uaktualniania oraz innych modyfikacji Systemu powstałych w wyniku świadczenia usług Serwisowych na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie.
3. Gwarancja jakości udzielana przez Zleceniobiorcę obejmuje usuwanie zgłoszonych przez Zleceniodawcę Wad.
4. W okresie Gwarancji Zleceniobiorca zobowiązuje się do:
 - 4.1. Usuwania Wad w Systemie, w tym również w nowych wersjach Systemu powstałych w wyniku uaktualnień dokonanych w okresie obowiązywania Umowy zgodnie z Czasami Reakcji, Czasami Obejścia i Czasami Naprawy dla poszczególnych kategorii Wad, wskazanymi w ust. 5 poniżej,
 - 4.2. Prowadzenia działań prewencyjnych mających na celu wydłużenie czasu bezawaryjnej pracy Systemu.



5. W zależności od kategorii Wady Zleceniobiorca gwarantuje następujący czas realizacji Zgłoszeń Zleceniodawcy:

Czas realizacji zgłoszeń w dniach od 18 do 23 dnia każdego miesiąca

Kategoria Wady	Czas Reakcji	Czas Naprawy	Czas Obejścia
Awaria	4 godzin	36 godzin	12 godzin
Błąd	12 godzin	48 godzin	24 godzin
Usterka	24 godzin	72 godzin	

Czas realizacji zgłoszeń w pozostałym okresie

Kategoria Wady	Czas Reakcji	Czas Naprawy	Czas Obejścia
Awaria	12 godzin	64 godzin	32 godzin
Błąd	12 godzin	72 godzin	48 godzin
Usterka	24 godzin	72 godzin	

6. Jeżeli Naprawa Awarii lub Błędu nie jest możliwa w Czasie Naprawy dla danej kategorii Wady, Strony dopuszczają możliwość zastosowania Obejścia, przy czym zastosowanie Obejścia nie wyłącza zobowiązania Zleceniobiorcy do Naprawy Wady. Zastosowanie Obejścia powoduje zmniejszenie priorytetu Wady do kategorii Usterki, przy czym Czas Naprawy takiej Wady po zastosowaniu Obejścia liczony jest od chwili dokonania Zgłoszenia. Obejścia nie stosuje się w przypadku Wady o kategorii Usterka.
7. Zleceniobiorca zobowiązuje się do świadczenia Gwarancji w sposób zapobiegający utracie jakichkolwiek danych. W przypadku, gdy wykonanie usługi wiąże się z ryzykiem utraty lub uszkodzenia danych, Zleceniobiorca zobowiązany jest poinformować o tym Zleceniodawcę przed przystąpieniem do wykonywania usługi.



W ramach Gwarancji Zleceniobiorca zobowiązuje się do zapewnienia poprawności i aktualności Dokumentacji Systemu po usunięciu Wady.

§ 4

Poufność informacji i ochrona danych osobowych

1. W okresie obowiązywania Umowy oraz przez 2 lata od dnia jej rozwiązania lub wygaśnięcia każda ze Stron Umowy zobowiązuje się do zachowania w poufności Informacji Poufnych z dołożeniem, co najmniej takiej staranności, jakiej dokłada w celu ochrony swoich własnych informacji poufnych.
2. Strona otrzymująca Informacje poufne może ujawnić je jedynie swoim upoważnionym pracownikom.
3. Zleceniobiorca uprawniony jest do przekazywania Informacji Poufnych swoim pracownikom oraz podwykonawcom, wyłącznie, gdy jest to konieczne do wykonania Umowy. W takim przypadku Zleceniobiorca ponosi odpowiedzialność za naruszenie zasad poufności przez pracowników i podwykonawców jak za własne działania bądź zaniechania.
4. Zobowiązanie do zachowania poufności Informacji Poufnych nie obowiązuje Stronę otrzymującą w przypadku, gdy Informacja Poufna:
 - 4.1. jest lub stanie się publicznie znana bez naruszenia przez Stronę otrzymującą zobowiązania do zachowania poufności na podstawie niniejszej Umowy;
 - 4.2. zostanie otrzymana przez Stronę otrzymującą od osoby trzeciej bez naruszenia zobowiązania do poufności ciążącego na osobie trzeciej;
 - 4.3. zostanie ujawniona na żądanie właściwych organów władzy państwowej, samorządowej lub sądu zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa;
 - 4.4. zostanie ujawniona za uprzednią pisemną zgodą Strony ujawniającej;
 - 4.5. zostanie opracowana niezależnie co Strona otrzymująca może udowodnić.
5. W wypadku, gdy Strona zostanie zobowiązana nakazem sądu bądź organu administracji państwowej do ujawnienia informacji lub materiałów albo konieczność ich ujawnienia będzie wynikała z przepisów prawa, zobowiązuje się niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym fakcie drugą Stronę na piśmie oraz poinformować odbiorcę informacji lub materiałów o ich poufnym charakterze.

6. Strony zobowiązują się do wykorzystywania Informacji Poufnych wyłącznie w celu realizacji Umowy.
7. W przypadku wygaśnięcia lub rozwiązania Umowy, Zleceniobiorca zwróci Zleceniodawcy wszelkie dokumenty i inne materiały dotyczące Zleceniodawcy, a zwłaszcza dokumenty i materiały oraz inne dane dotyczące Zleceniodawcy stanowiące Informacje Poufne Zleceniodawcy, jakie Zleceniobiorca otrzymał w czasie trwania Umowy, w związku lub przy okazji jej wykonywania w nieprzekraczalnym terminie 15 (piętnastu) dni od dnia otrzymania wezwania Zleceniodawcy.
8. Administratorem danych osobowych przechowywanych i przetwarzanych przy użyciu Systemu oraz Infrastruktury Zleceniodawcy jest Zleceniodawca.
9. Przed rozpoczęciem przetwarzania danych osobowych Zleceniobiorca zobowiązany jest do poinformowania Zleceniodawcy o tym fakcie.
10. Przetwarzanie danych osobowych będzie prowadzone w oparciu o:
 - 10.1. Ustawę o ochronie danych osobowych (Dz. U. 2016r. poz. 922) zwanej dalej „UODO”, wraz z aktami wykonawczymi, szczególnie:
 - 10.2. rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. nr 100, poz.1024) – zwane dalej RUODO.
 - 10.3. Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. 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”.
 - 10.4. Administratorem danych osobowych¹, których przetwarzanie wynika z niniejszej umowy jest Zleceniodawca.
 - 10.5. Podmiotem przetwarzającym², któremu Zleceniodawca powierza³ przetwarzanie danych osobowych jest Zleceniobiorca.
 - 10.6. Zleceniodawca powierza Zleceniobiorcy przetwarzanie danych osobowych w zakresie :
 - 10.7. Numery rachunków pacjenta,
 - 10.8. Dane osobowe pacjentów,
 - 10.9. Dane dot. zdarzeń medycznych.



11. Powierzone przez Zleceniodawcę dane osobowe będą przetwarzane przez Zleceniobiorcę wyłącznie w celu realizacji Umowy i w sposób zgodny z niniejszą Umową.

12. Strony zgodnie oświadczają, iż wykonywanie przez Zleceniobiorcę obowiązków wynikających z porozumienia o przetwarzaniu danych osobowych odbywać się będzie w ramach Wynagrodzenia należnego Zleceniobiorcy z tytułu wykonania Umowy.

¹ - W rozumieniu art. 7 pkt.4 UODO oraz art. 4 ust 7 Rozporządzenia UE.

² - W rozumieniu art. 4 ust 8 Rozporządzenia UE.

³ - W rozumieniu art. 31 UODO.

13. Sposób wykonania Umowy w zakresie przetwarzania danych osobowych:

13.1. Zleceniobiorca zobowiązuje przy przetwarzaniu danych osobowych, o których mowa w pkt. 10.6 – 10.9,

13.2. do ich zabezpieczenia poprzez podjęcie środków technicznych i organizacyjnych, o których mowa w art. 36 – 39 a ustawy.

13.3. Zleceniobiorca oświadcza, że zgodnie z rozporządzeniem Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych (Dz.U. nr 100, poz.1024):

a) prowadzi dokumentację opisującą sposób przetwarzania danych osobowych,

b) stosuje środki zabezpieczenia określone w art. 36-39 UODO oraz RUODO dla poziomu zabezpieczenia „podwyższony”.

13. stosuje środki techniczne i organizacyjne zapewniające ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności zabezpieczenia danych osobowych przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, zabraniam przez osobę nieuprawnioną, przetwarzaniem z naruszeniem ustawy, zmianą, utratą, uszkodzeniem lub zniszczeniem, w zakresie, za który odpowiada Zleceniobiorca.

14. Zleceniobiorca zobligowany jest szczególnie do:

1.1. wdrożenia mechanizmów uwierzytelniania oraz nadzoru działań w systemie przez odnotowywanie zdarzeń na przetwarzanych danych (logowanie działań),

1.2. zapewnienia w działaniach wdrożeniowych/serwisowych, by dostęp do



zasobów był ograniczony do osób upoważnionych.

1.3. zachowania przetwarzanych danych w poufności.

15. Do przetwarzania danych osobowych mogą być dopuszczone wyłącznie osoby posiadające upoważnienie, o których mowa w art. 37 UODO lub w art. 29 RODO oraz przeszkolone z zakresu przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.
16. Zleceniodawca upoważnia Zleceniobiorcę do wyznaczania osób uprawnionych do przetwarzania danych osobowych w zakresie koniecznym do wypełnienia zobowiązania z tytułu realizowania zapisów niniejszej umowy.
17. Zleceniobiorca zobowiązuje się przetwarzać powierzone mu dane osobowe zgodnie z niniejszą Umową, ustawą oraz z innymi przepisami prawa powszechnie obowiązującego, które chronią prawa osób, których dane dotyczą.
18. Zleceniobiorca zobowiązuje się niezwłocznie zawiadomić Zleceniodawcę o:
 - 18.4. każdym prawnie umocowanym żądaniu udostępnienia danych osobowych właściwemu organowi państwa, chyba, że zakaz zawiadomienia wynika z przepisów prawa, a szczególności przepisów postępowania karnego, gdy zakaz ma na celu zapewnienia poufności wszczętego dochodzenia,
 - 18.5. nie później niż w ciągu 24 godzin od jego wystąpienia- zgłosi Zlecającemu każde naruszenie danych osobowych, którego będzie uczestnikiem,
 - 18.6. każdym żądaniu otrzymanym od osoby, której dane przetwarza, powstrzymując się jednocześnie od odpowiedzi na żądanie.
19. Zleceniobiorca zobowiązuje się odpowiedzieć niezwłocznie i właściwie na każde pytanie Zleceniodawcy dotyczące przetwarzania powierzonych mu na podstawie Umowy danych osobowych.
20. Zleceniobiorca jest odpowiedzialny za udostępnienie lub wykorzystanie danych osobowych niezgodnie z Umową, a w szczególności udostępnienie osobom nieupoważnionym.

Handwritten signature



§ 5 Odpowiedzialności Stron i kary umowne

1. Wykonawca ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Umowy na zasadach opisanych w niniejszej Umowie oraz na zasadach ogólnych przewidzianych w przepisach prawa.
2. W zakresie kar umownych opisanych Umową, odpowiedzialność za opóźnienie oznacza odpowiedzialność Wykonawcy za przekroczenie terminu wskazanego w Umowie lub określonego zgodnie z postanowieniami Umowy, chyba że takie opóźnienie jest następstwem okoliczności, za które Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności.
3. Naliczenie kar umownych nie wyłącza możliwości dochodzenia odszkodowania na zasadach ogólnych, do pełnej wysokości szkody. Zasada ta dotyczy wszystkich kar umownych zastrzeżonych w Umowie na rzecz Zamawiającego.
4. Kary umowne są niezależne i należą się w pełnej wysokości, nawet w przypadku, gdy z powodu jednego zdarzenia naliczona jest więcej niż jedna kara umowna. Zamawiający jest uprawniony do dochodzenia poszczególnych kar umownych niezależnie, kary te podlegają sumowaniu.
5. Kwoty kar umownych przewidziane Umową płatne są w terminie 14 dni od wystąpienia zdarzenia uprawniającego Zamawiającego do naliczenia kary umownej.
6. Całkowita łączna odpowiedzialność Stron z tytułu szkód wyrządzonych drugiej Stronie w związku z realizacją niniejszej Umowy jest ograniczona do wartości Wynagrodzenia, o którym mowa w § 6 pkt. 1 Umowy.
7. Ograniczenie odpowiedzialności, o którym mowa w ust. 6 powyżej nie ma zastosowania w odniesieniu do szkód wyrządzonych drugiej Stronie Umowy umyślnie oraz w wyniku rażącego niedbalstwa.
8. Zamawiający ma prawo dochodzenia następujących kar umownych za opóźnienia w usuwaniu Wad – tj. niedotrzymanie Czasu Naprawy oraz Czasu Obejścia obowiązującego zgodnie z postanowieniami § 3 Umowy (usuwaniu Wad).
 - 8.1. W wysokości 100 zł za każdą rozpoczętą Godzinę Naprawy opóźnienia w dotrzymaniu Czasu Obejścia/Czasu Naprawy - w przypadku Wad zaklasyfikowanych jako Awarie,
 - 8.2. W wysokości 20 zł za każdą rozpoczętą Godzinę Naprawy opóźnienia w dotrzymaniu Czasu Obejścia/Czasu Naprawy - w przypadku Wad zaklasyfikowanych jako Błędy,



- 8.3. W wysokości 10 zł za każdą rozpoczętą Godzinę Naprawy opóźnienia w dotrzymaniu Czasu Naprawy - w przypadku Wad zaklasyfikowanych jako Usterki.
9. Zamawiający ma prawo dochodzenia kar umownych w zakresie usług Serwisowych:
- 9.1. Za opóźnienie w przedstawieniu odpowiedzi z warunkami realizacji Usługi objętej prawidłowo dokonany (zgłoszonym Wykonawcy) Zapotrzebowaniem w wysokości 100 złotych za każdy dzień opóźnienia,
- 9.2. Za opóźnienie w wykonaniu Usługi w wysokości 1 % wynagrodzenia z tytułu Usługi realizowanej na podstawie danego Zapotrzebowania, za każdy dzień opóźnienia, przy czym kary umowne z tego tytułu nie przekroczą wartości wynagrodzenia należnego Wykonawcy za realizację Usługi objętej danym Zapotrzebowaniem.
10. Ponadto, Zamawiający ma prawo dochodzenia następujących kar umownych:
- 10.1. W przypadku naruszenia zasad ochrony Informacji Poufnych – w wysokości 20 000,00 złotych, za każdy przypadek naruszenia;
- 10.2. W przypadku naruszenia zasad ochrony lub w przypadku naruszenia zasad przetwarzania danych osobowych opisanych w Umowie o przetwarzaniu danych osobowych – w wysokości 20 000,00 złotych, za każdy przypadek naruszenia;
- 10.3. W przypadku odstąpienia przez Zamawiającego od Umowy z powodu okoliczności leżących po stronie Wykonawcy - w wysokości 30 % Wynagrodzenia;
- w przypadku wystąpienia Wad Prawnych w przekazanych Zamawiającemu Produktach - w wysokości 3 % Wynagrodzenia za każdy przypadek.

§6

1. Za wykonane usługi Zleceniobiorca otrzyma miesięczną zapłatę ryczałtową w wysokości netto (słownie:), brutto (słownie:)
2. Płatność za wystawioną comiesięczną fakturę nastąpi każdorazowo przelewem na rachunek bankowy Zleceniobiorcy określony na fakturze w ciągu 14 dni od daty otrzymania faktury.



3. Zmiany i uzupełnienia niniejszej umowy wymagają formy pisemnej.

§ 7

1. Umowa zostaje zawarta na czas dwunastu miesięcy od dnia podpisania umowy.
2. Umowa może być wypowiedziana przez każdą ze stron, w formie pisemnej z jednomiesięcznym wyprzedzeniem.
3. W sprawach nieuregulowanych niniejszą umową stosuje się przepisy Kodeksu Cywilnego.
4. Umowę sporządzono w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach, po jednym dla każdej ze stron.

Zleceniodawca:

Zleceniobiorca:

.....

.....