Załącznik nr 10 do SWIZ

***Umowa (projekt)***

Zawarta w dniu ……………… 2013 roku w Szczytnie pomiędzy:

**Xxxxxxxxxxxxxxxxxxx**

reprezentowanym przez:

Dyrektora - xxxxxxxxxxxxxxxxxx

zwanym dalej **„ZAMAWIAJĄCYM”**

a

…………………………………………………………………………

NIP: ….………………… Regon: ……………………….

reprezentowaną przez:

…………………………………………………………………………

zwanym dalej **„WYKONAWCĄ”**

o następującej treści:

**§1**

**[DEFINICJE]**

Na potrzeby Umowy Strony ustalają następujące definicje pojęć:

1. **Umowa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “umowa” bez wyraźnego wskazania jej numeru lub daty zawarcia, należy go interpretować jako odwołanie bezwzględne do tegoż dokumentu.

2. **Strony** – oznacza ZAMAWIAJĄCEGO i WYKONAWCĘ.

3. **Ustawa** – ilekroć w tekście niniejszego dokumentu zostanie przywołany wyraz “ustawa” bez wyraźnego wskazania jej daty publikacji lub dziennika ustaw, w którym się ukazała, należy go rozumieć jako Ustawę z dnia 29 stycznia 2004 r. – Prawo zamówień publicznych (t.j. Dz. U. z 2010r., Nr 113, poz. 759 z późn. zm.).

4. **Przetarg** – ogłoszone przez ZAMAWIAJĄCEGO w dniu ………….. oznaczone numerem …………. postępowanie o udzielenie zamówienia publicznego, w wyniku którego doszło do zawarcia niniejszej Umowy z WYKONAWCĄ.

5. **Projekt** – oznacza ogół świadczeń WYKONAWCY stanowiących przedmiot Umowy.

6. **Siła Wyższa** – wydarzenia i okoliczności nadzwyczajne, nieprzewidywalne, niezależne od woli i intencji którejkolwiek ze Stron Umowy, w szczególności takie jak: wojna, zamieszki, rewolucja, strajk, trzęsienia ziemi, warunki atmosferyczne, pożary lub inne klęski żywiołowe, wybuchy lub wypadki transportowe.

7. **Autor** – twórca dzieła, któremu przysługują osobiste i majątkowe prawa autorskie …………………………………………………………………………………………………………

8. **Zintegrowany System Informatyczny (ZSI)** – złożony z SIM i ERP zbiór programów komputerowych (Aplikacji) wykonujących swoje procedury w interakcji ze sobą, składających się na produkt/y chroniony/e znakiem/ami towarowym o nazwie ………………………………….., będący w rozumieniu ustawy z 4 lutego 1994 r. “o prawie autorskim i prawach pokrewnych” (Dz. U. z 2006 roku nr 90, poz.631 ze zmianami) utworem, do którego prawa autorskie i majątkowe przysługują Autorowi.

9. **Aplikacja** – program komputerowy będący częścią składową (modułem) ZSI charakteryzujący się spójnym zakresem merytorycznym realizowanych funkcji, wykonujący swoje procedury w interakcji z innymi Aplikacjami wchodzącymi w skład ZSI.

10. **Motor bazy danych (MBD)** – dostarczany w ramach Umowy program komputerowy dedykowany do zarządzania bazami danych.

11. **Baza danych** – tworzone i obsługiwane przez MBD w wyniku eksploatacji ZSI dane stanowiące własność ZAMAWIAJĄCEGO.

12. **Infrastruktura** – dostarczane w ramach Umowy: sieć komputerowa, sprzęt komputerowy wraz z oprogramowaniem systemowym i narzędziowym oraz MBD dedykowane do współpracy z ZSI. Specyfikację parametrów Infrastruktury zawiera Załącznik nr 6 do Umowy.

13. **Testy Weryfikacyjne** – zbiór procedur pozwalających sprawdzić działanie Aplikacji zgodnie z specyfikacją funkcjonalną. Testy dotyczą nie więcej niż 25% funkcji każdej z Aplikacji przewidzianych do wdrożenia w ramach Etapu, którego dotyczy odbiór. Działanie Aplikacji prezentują wskazani przez WYKONAWCĘ konsultanci WYKONAWCY w oparciu o Infrastrukturę i Bazę Danych ZAMAWIAJĄCEGO.

14. **Błąd Aplikacji** – oznacza działanie powtarzalne, pojawiające się za każdym razem w tym samym miejscu w Aplikacji i prowadzące w każdym przypadku do otrzymywania błędnych wyników jej działania.

Ze względu na uciążliwość Błędy Aplikacji zostały podzielone na: Awarie oraz Usterki Programistyczne zdefiniowane poniżej.

15. **Awaria (błąd krytyczny)** – oznacza sytuację, w której nie jest możliwe prawidłowe używanie ZSI z powodu uszkodzenia elementów serwera, uszkodzenia lub utraty kodu programu, struktur danych lub zawartości bazy danych.

16. **Usterka Programistyczna** – Błąd Aplikacji, mimo identyfikacji którego Aplikacja nadal funkcjonuje, natomiast usunięcie którego wymaga ingerencji w kod źródłowy.

17. **Konsultacja** – usługa świadczona przez WYKONAWCĘ polegająca na udzielaniu ZAMAWIAJĄCEMU wyjaśnień w kwestiach dotyczących ZSI.

18. **Help Desk (HD)** – system internetowy typu „bugtracker” udostępniony przez WYKONAWCĘ pod adresem ……………………………….. dedykowany do ewidencji i obsługi Zgłoszeń Serwisowych, udostępniania uaktualnień Aplikacji oraz publikowania informacji i procedur dotyczących eksploatacji ZSI bądź MBD.

19. **Zgłoszenie Serwisowe** – zaewidencjonowane w HD zdarzenie dotyczące ZSI lub MBD, implikujące w zależności od przedmiotu zdarzenia wykonanie na rzecz ZAMAWIAJĄCEGO usługi serwisowej na zasadach określonych w Umowie.

20. **Użytkownik** – osoba fizyczna desygnowana przez ZAMAWIAJĄCEGO do eksploatacji ZSI, identyfikowana w nim poprzez unikalne login i hasło.

21. **Dokumentacja** – podręcznik w formie elektronicznej, zawierający opis użytkowy ZSI oraz instrukcję jego obsługi w języku polskim.

22. **Upgrade Aplikacji** – uaktualnienie obejmujące zmiany zakresu funkcjonalnego Aplikacji oznaczające przynajmniej jedną z poniższych modyfikacji:

a) usprawnienia dotychczasowych mechanizmów,

b) poszerzenia funkcjonalności zastosowanych mechanizmów,

c) dodanie nowych mechanizmów,

d) zmiany estetyczne i formalne.

Każda nowa wersja Aplikacji (n-ty upgrade) akceptuje automatycznie strukturę bazy danych ostatniego opublikowanego przez producenta upgrade-u wersji odpowiednio n-1.

23. **Update Aplikacji** – uaktualnienie nie obwarowane koniecznością dostarczenia ZAMAWIAJĄCEMU nowej dokumentacji, obejmujące zmiany związane z eliminacją zidentyfikowanych błędów poszczególnych Aplikacji, najczęściej nie ingerujące w strukturę bazy danych. W większości przypadków Update wiąże się ze zmianą interfejsu użytkownika lub usprawnieniem działania funkcji lub procesów, natomiast nie wzbogacają Aplikacji o nowe rozwiązania. Każda nowa wersja Aplikacji (n-ty update) akceptuje automatycznie strukturę bazy danych ostatniego opublikowanego przez producenta update-u wersji odpowiednio n-1.

24. **Nośnik** – fizyczny środek (materiał lub urządzenie) przechowujący lub przeznaczony do przechowywania w nim danych: CD, DVD, FDD, HDD...

25. **Serwis** – Dział WYKONAWCY dedykowany do świadczenia usług serwisowych. Dane kontaktowe:

…………………………………………..

**§2**

**[PREAMBUŁA]**

Umowa określa warunki, na jakich realizowany będzie Projekt informatyczny mający na celu Kompleksową informatyzację u ZAMAWIAJĄCEGO.

**§3**

**[PRZEDMIOT UMOWY]**

1. Dostawa systemów informatycznych, w tym:
	1. Dostawa Zintegrowanego Systemu Informacyjnego (ZSI) wraz z bezterminowymi licencjami płatnymi jednorazowo (zgodnie z załącznikiem nr 2 do SIWZ), spełniającego wymagania funkcjonalne i pozafunkcjonalne określone w Załączniku nr 2a;
	2. Dostawa silnika bazy danych, w oparciu, o które to oprogramowanie ma działać system HIS i ERP, wraz z niezbędną liczbą licencji do pracy wyżej wymienionego oprogramowania na serwerach dostarczanych w ramach postępowania przez Wykonawcę (zgodnie z załącznikiem 2b do SIWZ);
	3. Instalacja, wdrożenie, konfiguracja i uruchomienie w/w oprogramowania na sprzęcie wskazanym przez Zamawiającego;
	4. Szkolenia personelu Zamawiającego z obsługi w/w oprogramowania oraz asysta podczas wdrażania systemu w ilości min. 3 osobodni szkoleniowych,
	przy czym 1 osobodzień to minimum 6 godzin wykonywania zadań związanych
	z prowadzeniem szkoleń w siedzibie Zamawiającego
	5. Przeniesienie danych z obecnie użytkowanego przez Zamawiającego oprogramowania do dostarczanego ZSI w zakresie, umożliwiającym zachowanie płynności i ciągłości pracy Zamawiającego:
		1. System KS-PPS firmy Kamsoft w zakresie rozliczeń z NFZ;
		2. System FK, Środki Trwałe, Gospodarka Magazynowa, Kasa firmy Gemini;
		3. Kadry i Płace firmy Gemini;
2. Dostawa sprzętu komputerowego (opisana w Załączniku Nr 2b do SIWZ):
	1. Dostawa, instalacja i konfiguracja sprzętu komputerowego (urządzeń sieciowych, UPS-ów w ramach zabezpieczenia przed zanikiem napięcia, komputerów z oprogramowaniem, drukarek i urządzeń wielofunkcyjnych, serwerów), opisanych w SIWZ;
	2. Szkolenia personelu Zamawiającego z obsługi dostarczanego sprzętu;
	3. Świadczenie usług gwarancyjnych i serwisowych wobec całości dostarczonego i zrealizowanego przedmiotu zamówienia w zakresie sprzętu komputerowego na zasadach opisanych w SIWZ i załączniku nr 8 do Wzoru umowy;
3. Wykonanie robót budowlanych w zakresie infrastruktury sieciowej i sieci energetycznej:
	1. Wykonanie sieci komputerowej (w oparciu o światłowodową sieć szkieletową) w budynkach Zespołu Opieki Zdrowotnej w Szczytnie zgodnie z wymaganiami opisanymi w Załączniku Nr 3 Projekcie wykonawczym**;**
	2. Wykonanie sieci energetycznej w zakresie zabezpieczenia przed zanikiem napięcia zgodnie z wymaganiami opisanymi w Załączniku Nr 3 Projekcie wykonawczym;
	3. Adaptacja i wyposażenie pomieszczenia na potrzeby serwerowni zgodnie z wymaganiami opisanymi w Załączniku Nr 3 Projekcie wykonawczym;
	4. Podłączenie wszystkich wybudowanych punktów sieci komputerowej do sieci Internet, oraz zapewnienie łączności w sieci komputerowej pomiędzy wszystkimi jednostkami ZOZ zgodnie z wymaganiami opisanymi w Załączniku Nr 3 Projekcie wykonawczym;

.

**§4**

**[METODOLOGIA REALIZACJI USŁUG]**

1. Nie później, niż w terminie 21 dni roboczych od daty podpisania Umowy ZAMAWIAJĄCY przekaże WYKONAWCY obiekty oraz dane niezbędne do realizacji przedmiotu umowy, na które składają się w szczególności:

a) Obiekty przeznaczone do wykonania instalacji okablowania strukturalnego,

b) Wykaz osób do przeszkolenia wraz z jednostką organizacyjną, zajmowanym stanowiskiem oraz uprawnieniami w ZSI,

c) Określone w Załączniku nr 5 do Umowy informacje i dane niezbędne do realizacji Projektu.

2. W terminie 7 dni od realizacji prac o których mowa w ust., powyżej ZAMAWIAJĄCY zorganizuje spotkanie przedstawicieli odpowiedzialnych za realizację Umowy w trakcie którego zostanie podpisany „Protokół Rozpoczęcia Realizacji Umowy”.

3. W celu właściwego dokumentowania Projektu wdrożeniowego Strony postanawiają że:

a) Każdorazowo przyjazd konsultantów WYKONAWCY wymaga uprzedniego poinformowania ZAMAWIAJĄCEGO drogą faksową lub elektroniczną. Faks/email winien zawierać co najmniej przedmiot, przewidzianych do wykonania zadań, z wyraźnym oznaczeniem tych jednostek organizacyjnych ZAMAWIAJĄCEGO, których niezbędne jest zaangażowanie do realizacji danego zadania.

b) Jeżeli z przyczyn organizacyjnych zaproponowane terminy są przez ZAMAWIAJĄCEGO nie do przyjęcia, proponuje on terminy alternatywne, które następnie wymagają akceptacji WYKONAWCY.

c) Każda wizyta WYKONAWCY u ZAMAWIAJĄCEGO oraz wykonane w czasie tej wizyty zadania zostanie potwierdzona stosownym protokołem (Protokół Wykonania Usługi).

d) W treści protokołu, o którym mowa powyżej, znajduje się miejsce na artykułowanie uwag ZAMAWIAJĄCEGO, co do zawartości oraz sposobu realizacji zadania objętego tym protokołem. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY, żadnych uwag nie wyspecyfikuje, tym samym uznaje, że zadanie zostało wykonane należycie i nie będzie w tym zakresie wysuwał, żadnych roszczeń w przyszłości.

e) W przypadku wyspecyfikowania uwag przez ZAMAWIAJĄCEGO Kierownicy Projektu po obu Stronach ustalą dalszy tok postępowania w zadaniu w którym były wyspecyfikowane uwagi.

f) W okresie wdrożenia Zgłoszenia serwisowe będą ewidencjonowane w HD wyłącznie przez Kierownika Projektu po stronie ZAMAWIAJĄCEGO.

4. Każda ze Stron zobowiązuje się do pisemnego potwierdzania na życzenie Strony drugiej przekazania wszelkich: danych, informacji, Infrastruktury, protokołów oraz innych dokumentów dotyczących Umowy.

5. W ramach weryfikacji realizacji zobowiązań ZAMAWIAJĄCEGO zaciągniętych w ramach Umowy, WYKONAWCA zastrzega sobie prawo do:

a) analizy ilościowej oraz merytorycznej przekazywanych danych,

b) przeprowadzenia egzaminów cząstkowych użytkowników,

c) sprawdzenia stanu realizacji zadań cząstkowych ujętych w Protokołach Wykonania Usług.

6. WYKONAWCA zobowiązuje się przy uwzględnieniu zawodowego charakteru swej działalności, świadczyć usługi ze szczególną starannością wymaganą dla usług tego rodzaju, uwzględniającą specyfikę działalności ZAMAWIAJĄCEGO.

7. WYKONAWCA zobowiązuje się do przestrzegania obowiązujących u ZAMAWIAJĄCEGO regulaminów oraz innych aktów prawnych wiążących się z zakresem świadczonych przez siebie usług oraz zobowiązuje się przeszkolić w tym zakresie zatrudnionych u siebie pracowników
i podwykonawców.

**§5**

**[TERMIN REALIZACJI]**

1. WYKONAWCA zobowiązuje się wykonać przedmiot Umowy w terminie do **31.12.2013 r.**

2. WYKONAWCA będzie wykonywał prace przewidziane do realizacji w Umowie zgodnie
z Harmonogramem Realizacji Projektu stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy.

3. Strony akceptują fakt, że Harmonogramem Realizacji Projektu może ulegać zmianie w zakresie pośrednich terminów wykonania poszczególnych etapów oraz wzajemnych zobowiązań Stron. Zmiany takie nie wymagają zawierania aneksu do Umowy.

4. W przypadku, gdy Siła Wyższa lub obiektywne przyczyny techniczne uniemożliwią wykonanie jakichkolwiek zobowiązań kontraktowych którejkolwiek ze Stron, dopuszczają one możliwość wyłączania elementów przedmiotu Umowy, których realizacja okaże się niemożliwa.

**§6**

**[MIEJSCE REALIZACJI]**

1. Miejscem realizacji Umowy z zastrzeżeniem w ust. 2, jest siedziba ZAMAWIAJĄCEGO.

2. Niektóre usługi wdrożeniowe mogą być wykonywane poza siedzibą ZAMAWIAJĄCEGO lub zdalnie.

3. ZAMAWIAJĄCY umożliwi WYKONAWCY dostęp do pomieszczeń oraz mediów niezbędnych do realizacji Umowy.

4. ZAMAWIAJĄCY udostępni WYKONAWCY salę szkoleniową. Po stronie ZAMAWIAJĄCEGO leży obowiązek udostępnienia ilości stanowisk odpowiedniej do ilości szkolonego personelu. Za zabezpieczenie sali szkoleniowej wraz z wyposażeniem przed wszelkimi szkodami (w tym kradzieżą) odpowiada ZAMAWIAJĄCY.

5. ZAMAWIAJĄCY umożliwi WYKONAWCY dostęp zdalny z wykorzystaniem łącz internetowych do serwera, na którym zainstalowany będzie Motor bazy danych. Dostęp ten będzie wymagał każdorazowego zgłoszenia jego konieczności z podaniem przyczyny i planowanych działań i będzie możliwy po akceptacji przez ZAMAWIAJĄCEGO.

6. WYKONAWCA może zlecić realizację Umowy lub jej poszczególnych zadań osobom trzecim bez zgody ZAMAWIAJĄCEGO, przy czym za działania lub zaniechania osób trzecich WYKONAWCA odpowiada jak za własne działania lub zaniechania. W szczególności podmiotem wykonującym pewne zadania z zakresu Umowy może być Autor.

**§7**

**[WARUNKI LICENCJI]**

1. WYKONAWCA oświadcza, że on, jak również ewentualnie dedykowany do wykonania usług stanowiących przedmiot Umowy podwykonawca, posiadają, prawo do oferowania na rynku polskim ZSI oraz świadczenia usług objętych Umową. Zobowiązania w stosunku do właściciela praw autorskich do ZSI precyzuje odrębne porozumienie pomiędzy WYKONAWCĄ a Autorem.

2. Aplikacje będące przedmiotem Umowy są chronione prawem autorskim wynikającym z przepisów Ustawy z dnia 4 lutego 1994 roku o prawie autorskim i prawach pokrewnych - Dz. U. z 2006r., Nr 90, poz. 631 z późn. zm. Strony Umowy zobowiązują się solidarnie do respektowania tego prawa niezależnie od powstałych okoliczności.

3. Wykonawca gwarantuje Zamawiającemu, że udzielając licencji na komputerze oprogramowania nie narusza żadnych praw osób trzecich oraz nie zachodzą jakiekolwiek podstawy do zgłoszenia przez osoby trzecie roszczeń do tych praw. Wykonawca zabezpiecza Zamawiającego w zakresie zakupionych przez niego licencji przed roszczeniami osób trzecich. Wykonawca zobowiązuje się do podjęcia na swój koszt ryzyka – wszelkich kroków prawnych zapewniających należytą ochronę przed roszczeniami osób trzecich oraz do pokrycia wszelkich kosztów i strat z tym związanych jak również z naruszeniem przepisów o prawie autorskim i prawach pokrewnych (t.j. Dz.U. 2006 nr 90 poz. 631 ze zm.).

4. ZAMAWIAJĄCY nie ma prawa do usuwania bądź zmiany znaków handlowych i informacji o WYKONAWCY, bądź autorze Aplikacji podanych w Aplikacjach i materiałach towarzyszących.

5. ZAMAWIAJĄCY ma prawo do rozpowszechniania bez ograniczeń danych i zestawień utworzonych za pomocą Aplikacji.

6. Aplikacje, stanowiące przedmiot Umowy nie mogą być bez pisemnej zgody WYKONAWCY zwracane, dzierżawione, najmowane lub przekazane osobom trzecim do odpłatnego lub nieodpłatnego korzystania, podlegać cesji praw, odsprzedawane.

7. ZAMAWIAJĄCY nie może wykonywać samowolnie żadnych zmian w Aplikacjach, jak również zobowiązany jest do ich ochrony przed nieuprawnionym rozpowszechnianiem.

8. ZAMAWIAJĄCY nie ma prawa do eksploatacji ZSI w innym zakresie funkcjonalnym, jak również zmiany zakresu licencji.

9. Wraz z oprogramowaniem, o którym mowa w SIWZ Wykonawca przeniesie na Zamawiającego wszelkie prawa eksploatowania towaru będącego przedmiotem niniejszej umowy zgodnie z udzieloną mu licencją, której zakres umożliwia jego użytkowanie przez ZAMAWIAJĄCEGO.

10. WYKONAWCA udziela bezterminowej licencji na oprogramowania aplikacyjne zgodnie ze szczegółowymi warunkami określonymi Umową Licencyjną, stanowiącą Załącznik nr 7 do Umowy.

11. ZAMAWIAJĄCY w przypadku przekształcenia SPZOZ w spółkę prawa handlowego ma prawa do eksploatacji ZSI w pełnym zakresie udzielonych licencji.

**§8**

**[WARUNKI GWARANCJI]**

1. Na przedmiot zamówienia WYKONAWCA udziela następującej gwarancji, licząc w odniesieniu do Infrastruktury od daty ich wykonania/dostawy, natomiast w odniesieniu do oprogramowania od daty wykonania przedmiotu Umowy.

a) Dostawa sprzętu komputerowego i peryferyjnego zgodnie z zał. 2b do SIWZ

b) ZSI – 12 miesięcy.

c) System okablowania strukturalnego – 25 lat.

2. Zakres gwarancji i obsługi serwisowej określa Załącznik Nr 8 do Wzoru umowy.

**§9**

**[WARTOŚĆ UMOWY]**

1. Za wykonanie przedmiotu Umowy ZAMAWIAJĄCY zapłaci WYKONAWCY wynagrodzenie w

wysokości:

a) netto: …………………………….(słownie: …………………………………………….),

b) VAT: (…. %) …………………….(słownie: …………………………………….……….),

c) brutto: ……………………….…..(słownie: …………………………………………….), w tym:

**§10**

**[WARUNKI PŁATNOŚCI]**

1. Płatności z tytułu realizacji Umowy będą uiszczane przez ZAMAWIAJĄCEGO na podstawie faktur VAT wystawianych zgodnie z harmonogramem prac w ramach projektu:

a) pierwsza zostanie wystawiona po wykonaniu zadania: „Dostawa sprzętu komputerowego”

b) druga zostanie wystawiona po wykonaniu zadania: ”Dostawa bezterminowych licencji”

c) trzecia zostanie wystawiona po wykonaniu zadania: ” Wykonanie robót budowlanych w zakresie infrastruktury sieciowej i sieci energetycznej”;

d) czwarta faktura zostanie wystawiona po podpisaniu protokołu odbioru końcowego realizacji umowy.

2. Należności wynikające z Faktur zostaną uiszczane przez ZAMAWIAJĄCEGO w terminie 60 dni od daty prawidłowo wystawionej faktury oraz dostarczeniu dokumentacji powykonawczej albo potwierdzenia usunięcia wad stwierdzonych w toku odbioru.

3. Zobowiązania finansowe wynikające z Umowy będą realizowane przez ZAMAWIAJĄCEGO w formie przelewu bankowego na konto WYKONAWCY wskazane na fakturze. Za dzień zapłaty przyjmuje się dzień obciążenia rachunku ZAMAWIAJĄCEGO.

5. Wykonawca wnosi zabezpieczenie należytego wykonania umowy w wysokości 3 % wartości przedmiotu umowy tj. …………………. złotych, słownie: ……………………………… złotych.

6. Zabezpieczenie należytego wykonania umowy wniesione zostało w formie:

……………………………………………………………. .

7. Wniesione zabezpieczenie należytego wykonania umowy, zostanie zwrócone / zwolnione na zasadach określonych w ustawie Prawo zamówień publicznych, po upływie okresu trwania umowy.

8. Wniesione zabezpieczenie należytego wykonania umowy nie będzie podlegało zwrotowi w przypadku, gdy Wykonawca nie wywiąże się ze zobowiązań ustalonych w umowie.

**§11**

**[OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZA REALIZACJĘ UMOWY]**

1. Strony powołują Kierowników Projektów jako osoby odpowiedzialne za realizację Umowy i upoważnione przez każdą ze Stron odpowiednio do bezpośrednich, bieżących kontaktów w ramach i w celu wykonywania przedmiotu Umowy.

a) Ze strony ZAMAWIAJĄCEGO – …………………………….

b) Ze strony WYKONAWCY – …………………………….

2. Kierownik Projektu wyznaczony przez ZAMAWIAJĄCEGO jednoosobowo odpowiada za bieżący przebieg całości prac realizacji Umowy po stronie ZAMAWIAJĄCEGO. Do podstawowych obowiązków Kierownika należy:

a) przekazanie informacji/danych niezbędnych do realizacji Projektu,

b) zapoznanie z harmonogramem realizacji Umowy oraz bieżące przekazanie informacji o harmonogramie
i jego zmianach do odpowiednich osób i jednostek organizacyjnych,

c) akceptowanie terminów planu realizacji Umowy przygotowanego przez Kierownika Projektu WYKONAWCY,

d) zapewnienie prawidłowej dokumentacji Projektu w tym dbałość o terminowość, kompletność oraz zawartość merytoryczną wszelkich Protokołów, powiadomień o wizytach oraz innych informacji lub danych wymienianych przez Strony,

e) akceptowanie terminów wizyt konsultantów WYKONAWCY u ZAMAWIAJĄCEGO,

f) sprawdzanie stanu wykonania zadań nałożonych na personel ZAMAWIAJĄCEGO w Protokołach dokumentujących poszczególne pobyty konsultantów WYKONAWCY przed potwierdzeniem terminów ich kolejnych wizyt,

g) opiniowanie i akceptowanie pod kontem merytorycznym uwag zamieszczanych przez Użytkowników w Protokołach podpisywanych po wizytach konsultantów WYKONAWCY,

h) zapewnienie obecności Użytkowników na szkoleniach,

i) agregowanie oraz walidacja merytoryczna uwag zgłaszanych przez Użytkowników przed ich zaewidencjonowaniu w postaci Zgłoszeń Serwisowych,

j) zarządzanie ryzykiem w szczególności: identyfikacja problemów, opóźnień i zagrożeń w Projekcie oraz podejmowanie niezbędnych działań dla ich rozwiązania,

k) ścisła współpraca z Kierownikiem Projektu po stronie WYKONAWCY.

3. Jednocześnie w celu zapewnienia prawidłowej współpracy w zakresie związanym z realizacją Umowy, Strony powołują Komitet Sterujący, w skład którego wejdą obok Kierowników Projektów także osoby z kierownictwa Stron oraz podmiotów zaangażowanych w realizację Projektu:

1) Ze strony ZAMAWIAJĄCEGO:

a) ……………………………………. – Przewodniczący,

b) ……………………………………. – Kierownik Projektu,

c) ……………………………………. – Członek,

d) ……………………………………. – ……………………………...

2) Ze strony WYKONAWCY:

a) ……………………………………. – Wiceprzewodniczący,

b) ……………………………………. – Kierownik Projektu,

c) ……………………………………. – Członek,

d) ……………………………………. – ……………………………...

4. Rolą Komitetu Sterującego będzie planowanie wszystkich działań dotyczących Projektu, monitorowanie stanu jego realizacji oraz rozwiązywanie kwestii spornych, w szczególności Komitet Sterujący będzie:

a) sprawował nadzór i kontrolę nad realizacją Umowy,

b) podejmował decyzje o strategicznym znaczeniu dla realizacji Projektu,

c) stosownie do potrzeb, rekomendował i akceptował zmiany harmonogramu realizacji i zakresu Umowy oraz ewentualne odstępstwa od innych jej zapisów,

d) rozwiązywał ewentualne problemy powstające w wyniku realizacji Umowy.

5. Komitet Sterujący będzie się spotykał w miarę potrzeb na posiedzeniach w celu omówienia bieżących spraw związanych z realizacją Umowy.

6. W przypadku ewentualnego powierzenia wykonania usług z zakresu Umowy innym osobom spoza grona wynikającego z niniejszego paragrafu lub podwykonawcom, za podejmowane przez nich czynności WYKONAWCA ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania.

**§12**

**[ODBIÓR PRZEDMIOTU UMOWY]**

1. Odbiorowi podlegają dostawy oraz usługi składające się na przedmiot Umowy, ujęte w etapy zgodnie z Harmonogramem Realizacji Projektu stanowiącym Załącznik nr 4 do Umowy.

2. O gotowości do odbioru wykonania dostaw lub odbioru wykonania etapów WYKONAWCA powiadamiać będzie ZAMAWIAJĄCEGO, który w terminie 7 dni od powiadomienia jest zobligowany do podpisania protokołu odbioru danego etapu lub dostawy, ewentualnie wyspecyfikuje w tym terminie swoje zastrzeżenia co do niezgodności przedmiotu odbioru z przedmiotem Umowy.

3. W przypadku rozbieżności stanowisk co do wykonania prac realizowanych w ramach danego etapu każdej ze Stron przysługuje prawo do wezwania drugiej ze Stron do przeprowadzenia Testów Weryfikacyjnych. Katalog funkcji poddawanych testom wyznacza każdorazowo Strona pozwana.

4. Dokonanie odbioru ostatniego etapu przewidzianego w harmonogramie realizacji Projektu skutkuje ostatecznym odbiorem przedmiotu Umowy.

5. Ciężary i ryzyka związane ze stanowiącym przedmiot odbioru elementem Umowy przechodzą na ZAMAWIAJĄCEGO z chwilą podpisania protokołu odbioru danego elementu. Jednakże korzyści związane z tym elementem przechodzą na ZAMAWIAJĄCEGO z chwilą podpisania protokołu ostatniego etapu prac oraz uregulowania wszystkich płatności przewidzianych w Umowie.

**§13**

**[ODPOWIEDZIALNOŚĆ]**

1. ZAMAWIAJĄCY ponosi odpowiedzialność za prawidłowe tj. zgodne z przyjętymi zasadami obsługi systemów komputerowych, kopiowanie oraz archiwizację danych i Aplikacji, jak również zapewnienie bezpieczeństwa przechowywania Nośników. ZAMAWIAJĄCY nie będzie dochodził od WYKONAWCY jakichkolwiek roszczeń z tytułu szkód polegających na utracie danych, kosztach związanych z ich odtworzeniem lub niemożnością korzystania z danych lub produktów.

2. WYKONAWCA oświadcza, że realizacja prac wynikających z Umowy nie będzie miała negatywnego wpływu na działanie Aplikacji obecnie eksploatowanych przez ZAMAWIAJĄCEGO pozyskanych za sprawą odrębnych umów, a jeżeli taka sytuacja będzie miała miejsce czuje się zobligowany do przywrócenia stanu, w którym działały one bez zarzutów.

3. WYKONAWCA nie ponosi odpowiedzialności za nieterminową realizację Umowy w przypadku braku możliwości wykonywania jej przedmiotu z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi ZAMAWIAJĄCY lub strona trzecia.

**§14**

**[ZACHOWANIE POUFNOŚĆ]**

1. Zgodnie z art. 139 Ust. 3 Ustawy, Umowa jest jawna i podlega udostępnianiu na zasadach określonych w przepisach o dostępie do informacji publicznej zapisanych w Ustawie z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej (Dz. U. Nr 112, poz. 1198).

2. Strony zobowiązują się wzajemnie do zachowania w poufności wszelkich informacji pozyskanych w trakcie realizacji Umowy, co do których mogą powziąć podejrzenie, iż są poufnymi informacjami handlowymi lub, że jako takie traktowane są przez drugą stronę. W szczególności za dane takie uznaje się: dane osobowe pacjentów, dane osobowe pracowników ZAMAWIAJĄCEGO, dane finansowe ZAMAWIAJĄCEGO oraz jego kontrahentów.

3. ZAMAWIAJĄCY, jako Administrator Danych Osobowych w rozumieniu art. 7 pkt. 4 Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002r Nr 101, poz. 926 ze zm.) powierza przetwarzanie zbioru danych osobowych i medycznych pacjentów WYKONAWCY.

4. Dane osobowe przetwarzane będą przez WYKONAWCĘ wyłącznie w celu realizacji przedmiotu Umowy, określonego w §3.

5. Przetwarzanie danych osobowych będzie obejmować czynności, o których mowa w art. 7 pkt. 2 Ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz. U. z 2002r Nr 101, poz. 926 ze zm.)

6. WYKONAWCA gwarantuje, że do przetwarzania danych osobowych pochodzących z ZSI dopuszczeni będą wyłącznie pracownicy WYKONAWCY, z zastrzeżeniem w ust. 7 poniżej.

7. W szczególnych przypadkach, jeżeli zachodzi uzasadniona konieczność udzielenia im dostępu do zasobów informacyjnych ZAMAWIAJĄCEGO dopuszczalne jest przetwarzanie danych pochodzących z ZSI przez pracowników Autora. Każdorazowo, jeżeli taka konieczność wystąpi, WYKONAWCA powiadomi o tym fakcie ZAMAWIAJĄCEGO, przed przydzieleniem dostępu do danych.

8. WYKONAWCA oświadcza, że na życzenie ZAMAWIAJĄCEGO dostarczy w terminie 14 dni od wyrażenia przez niego takiej woli, oświadczenia o zachowaniu w tajemnicy danych osobowych podpisane przez personel WYKONAWCY dedykowany do realizacji Umowy, w celu wydania jego członkom imiennych upoważnień, zgodnie z art. 37 ustawy o ochronie danych osobowych z dnia 29 sierpnia 1997r. (Dz.U. z 2002r Nr 101, poz. 926).

9. Jeżeli dojdzie do wydania upoważnień, o których mowa w ust. 8 powyżej, każdorazowo przy zmianie personelu WYKONAWCY dedykowanego do realizacji Umowy WYKONAWCA będzie zobligowany do dostarczenia oświadczeń dla nowo powołanych członków personelu.

10. ZAMAWIAJĄCEMU przysługuje prawo do kontroli przetwarzania powierzonych danych osobowych a w szczególności realizacji obowiązku zabezpieczenia tych danych. ZAMAWIAJĄCY ma prawo realizacji obowiązku kontroli poprzez żądanie od WYKONAWCY udzielenia pisemnych wyjaśnień lub jeżeli okażą się one niewystarczające, poprzez inspekcję lokalizacji, w których przetwarzane są powierzone dane osobowe.

11. WYKONAWCA ma obowiązek zastosować się do wskazań ZAMAWIAJĄCEGO mających na celu usunięcie stwierdzonych uchybień lub poprawę stanu bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych.

12. Każdorazowo przekazanie danych osobowych zostaje potwierdzane w formie pisemnej, protokołem sporządzony w dwóch egzemplarzach po jednym dla każdej ze stron.

**§ 15**

**[WARUNKI ROZWIĄZANIA UMOWY]**

1. Umowa może zostać rozwiązana przez ZAMAWIAJĄCEGO bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:

a) w razie wystąpienia istotnej zmiany okoliczności powodującej, że wykonanie Umowy nie leży w interesie publicznym, czego nie można było przewidzieć w chwili zawarcia Umowy - art. 145 ust. 1 Ustawy.

b) w przypadku, w którym WYKONAWCA realizuje prace objęte Umową w sposób rażąco nierzetelny lub w inny sposób rażąco naruszy postanowienia Umowy. Strony uznają, że taka sytuacja ma miejsce w momencie, gdy łączna wartość kar umownych wskazanych w §16 przekroczy 30% wartości Umowy.

c) w przypadku wydania prawomocnego postanowienia o ogłoszeniu upadłości, tudzież wszczęciu postępowania naprawczego lub likwidacyjnego WYKONAWCY,

d) w innych przypadkach określonych w niniejszej umowie lub przepisach prawa.

2. Umowa może zostać rozwiązana przez WYKONAWCĘ bez wypowiedzenia w następujących sytuacjach:

a) w przypadku naruszenia przez ZAMAWIAJĄCEGO obwarowań licencyjnych określonych w Umowie oraz certyfikacie licencyjnym.

b) w innych przypadkach określonych w Umowie lub przepisach prawa.

3. Jeżeli Umowa została rozwiązana z powodów wskazanych w ust. 1 pkt. a i b dobra materialne, których dostawa stanowiła przedmiot faktury podlegają zwrotowi do WYKONAWCY, natomiast licencje unieważnieniu (terminowaniu).

4. Oświadczenie o rozwiązaniu Umowy winno zostać złożone w formie pisemnej, pod rygorem nieważności takiego oświadczenia i zawierać będzie szczegółowe uzasadnienie.

**§ 16**

**[KARY UMOWNE]**

1. Strony Umowy zastrzegają następujące kary umowne:

1) w przypadku odstąpienia od umowy z przyczyn leżących po stronie WYKONAWCY zapłaci on karę umowną w wysokości 10% wartości umowy netto,

2) WYKONAWCA zapłaci ZAMAWIAJĄCEMU karę umowną z tytułu zwłoki w realizacji zamówienia w wysokości 0,2% wartości netto Umowy za dzień zwłoki w realizacji przedmiotu zamówienia .

2. Strony ustalają, że w przypadku naliczenia kar umownych przewidzianych w niniejszym paragrafie zostaną one potrącone z należności wykazanych w fakturach złożonych przez WYKONAWCĘ.

3. Jeżeli wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania przez Wykonawcę zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy, Zamawiający poniesie szkodę przewyższającą wysokość kwot określonych w ustępach poprzedzających, Zamawiający będzie uprawniony do dochodzenia odszkodowania przewyższającego wysokość zastrzeżonych kwot na zasadach określonych w Kodeksie cywilnym.

**§ 17**

**[POSTANOWIENIA KOŃCOWE]**

1. Ewentualne zmiany umowy będą sporządzana w formie pisemnego aneksu, pod rygorem nieważności tych zmian, zaś bieżące ustalenia wynikające ze specyfiki przedmiotu umowy, a nie określone dostatecznie w jej treści lub w załącznikach do niej, będą ustalane przez WYKONAWCĘ z ZAMAWIAJĄCYM w formie pisemnej, przy czym decyduje stanowisko ZAMAWIAJĄCEGO.

2. ZAMAWIAJĄCY dopuszcza możliwość zmian istotnych postanowień umowy w porównaniu do treści oferty, na podstawie której dokonano wyboru Wykonawcy, przy zaistnieniu następujących okoliczności:

a) jeżeli konieczność wprowadzenia takiej zmiany wynika z okoliczności, i wydarzeń nadzwyczajnych i siły wyższej bądź w przypadku zmiany formy organizacyjno – prawnej funkcjonowania ZAMAWIAJĄCEGO (przekształcenie w spółkę prawa handlowego w trybie ustawy o działalności leczniczej) – w takim przypadku umowa będzie mogła zostać dostosowana do zaistniałych okoliczności;

b) Strony dopuszczają wzrost wysokości wynagrodzenia umownego w formie pisemnej spowodowany zmianami stawek cła, VAT i cen urzędowych jedynie w przypadku, gdy niniejsze zmiany spełniają łącznie następujące przesłanki:

- nie można było przewidzieć ich wystąpienia w chwili zawarcia umowy,

- powodują, iż spełnienie świadczenia przez Sprzedającego wiąże się z nadmiernymi trudnościami lub grozi mu rażąca stratą;

c) jeżeli wystąpią wyjątkowe okoliczności niezależne od Wykonawcy, uniemożliwiające wykonanie zamówienia w terminach określonych w umowie lub w terminach wynikających z harmonogramu realizacji zamówienia – wówczas zmiana umowy może dotyczyć przedłużenia terminu wykonania umowy lub etapu i dostosowania do wydłużonego terminu innych postanowień umowy;

d) jeżeli w wyniku przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej zasadna dla powodzenia realizacji przedmiotu zamówienia okaże się korekta ilości poszczególnych licencji w zakresie nie powodującym zmiany łącznej ceny z tytułu udzielenia licencji przewidzianej w umowie;

e) jeżeli w wyniku przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej zasadna dla powodzenia realizacji przedmiotu zamówienia okaże się korekta ilości poszczególnych szkoleń w zakresie nie powodującym zmiany łącznej ceny z tytułu przeprowadzonych szkoleń przewidzianych w umowie,

f) zmiany kont bankowych, adresowe stron,

g) zmiany w zakresie przedmiotowym umowy, w zakresie katalogu objętych zamówieniem produktów przy zachowaniu parametrów sposobu konfigurowania w sytuacji wycofania lub przejściowego braku produktu katalogowego lub wprowadzenia na rynek produktu udoskonalonego bez zmiany wartości umowy.

3. Umowa zostaje zawarta z chwilą jej podpisania przez obie Strony.

4. We wszystkich kwestiach, o których Umowa nie traktuje wprost zastosowanie mają najpierw zapisy SIWZ następnie oferty Wykonawcy w tym treść dokumentu Standardy Branżowe.

5. W sprawach nie uregulowanych Umową mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego, jeżeli przepisy Ustawy nie stanowią inaczej.

6. Ewentualne spory mogące wyniknąć z Umowy będą rozstrzygane przez właściwe rzeczowo sądy powszechne.

7. Umowa zostaje sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach – po jednym egzemplarzu dla każdej ze Stron.

8. Wymienione poniżej Załączniki stanowią integralną część Umowy i są podpisane przez przedstawicieli Stron:

|  |  |
| --- | --- |
| **Numer****Załącznika** | **Zawartość** **Załącznika** |
| 1 | Zakres Ilościowy |
| 2 | Zakres Jakościowy przedmiotu zamówienia |
| 3 | Specyfikacja Szkoleń |
| 4 | Harmonogram Realizacji Projektu |
| 5 | Wykaz danych niezbędnych do realizacji Projektu |
| 6 | Umowa Licencyjna |
| 7 | Warunki Serwisu Gwarancyjnego |
| 8 | Zakres usług towarzyszących dostawie Infrastruktury |

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Załącznik nr 1 do Umowy**

**Z A K R E S I L O Ś C I O W Y**

*{WYKONAWCA określa wszystkie niezbędne elementy do budowy ZSI , których dostarczenie oraz wykonanie deklaruje w zakresie jakim stanowi to przedmiot zamówienia (załącznik nr 2 do SIWZ) z zastrzeżeniem, że nie mogą one pozostawać w sprzeczności z zapisami SIWZ.}*

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Załącznik nr 2 do Umowy**

**Z A K R E S J A K O Ś C I O W Y P R Z E D M I O T U Z A M Ó W I E N I A**

*{WYKONAWCA określa funkcje ZSI, których wykonanie deklaruje w ramach Projektu w zakresie jakim stanowi to przedmiot zamówienia (załącznik nr 2a do SIWZ) z zastrzeżeniem, że nie mogą one pozostawać w sprzeczności z zapisami SIWZ.}*

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Załącznik nr 3 do Umowy**

**S P E C Y F I K A C J A S Z K O L E Ń**

*{WYKONAWCA określa w ofercie rodzaj szkolenia oraz ilość godzin szkoleń w rozbiciu na grupy tematyczne Użytkowników będących beneficjentami szkoleń, których wykonanie deklaruje w ramach Projektu w zakresie jakim stanowi to przedmiot zamówienia z zastrzeżeniem, że nie mogą one pozostawać w sprzeczności z zapisami SIWZ.}*

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Załącznik nr 4 do Umowy**

**H A R M O N O G R A M R E A L I Z A C J I P R O J E K T U**

*{WYKONAWCA określa w ofercie proponowany harmonogram realizacji Projektu wraz z określeniem terminów odbiorów poszczególnych etapów w odniesieniu do dnia podpisania Umowy. Zaleca się żeby Aplikacje wdrażane w ramach Projektu były pogrupowane w etapy dziedzinowo, tak żeby możliwy był ich jednoczesny odbiór. Ponadto ZAMAWIAJĄCY zastrzega sobie prawo modyfikacji harmonogramu realizacji Projektu po zapoznaniu się z treścią dokumentu „Wnioski z analizy przedwdrożeniowej”}*

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Załącznik nr 5 do Umowy**

**W Y K A Z D A N Y C H N I E Z B Ę D N Y C H D O R E A L I Z A C J I P R O J E K T U**

*{WYKONAWCA określa w ofercie katalog wymogów głównych co do informacji/danych, które*

*ZAMAWIAJĄCY musi mu dostarczyć aby możliwe było rozpoczęcie Projektu oraz analogiczne wymogi w*

*stosunku do każdej z Aplikacji. WYKONAWCA przyjmuje do wiadomości, iż nie wyspecyfikowanie w*

*ofercie informacji/danych, o których mowa upoważnia ZAMAWIAJĄCEGO do odmowy ich przekazania*

*w trakcie Projektu}*

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Załącznik nr 6 do Umowy**

**U M O W A L I C E N C Y J N A**

*{WYKONAWCA określa w ofercie warunki licencji uprawniającej ZAMAWIAJĄCEGO do eksploatacji ZSI*

*w zakresie w jakim stanowi to przedmiot zamówienia z zastrzeżeniem, że nie mogą one pozostawać w*

*sprzeczności z zapisami SIWZ} oraz, że nabycie praw z licencji jest objęte wynagrodzeniem z tytułu*

*wykonania niniejszej umowy określonym w § 9 umowy.*

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Załącznik nr 7 do Umowy**

**W A R U N K I S E R W I S U G W A R A N C Y J N E G O**

1. Gwarancja systemowa, która ma obejmować:
2. Gwarancję produktową (Producent zagwarantuje, że jeśli w jego produktach podczas dostawy, instalacji bądź 25-letniej eksploatacji wykryte zostaną wady lub usterki fabryczne, to produkty te zostaną naprawione bądź wymienione),
3. Gwarancję parametrów łącza/kanału (Producent zagwarantuje, że łącze stałe bądź kanał transmisyjny zbudowany z jego komponentów przez okres 25 lat będzie charakteryzował się parametrami transmisyjnymi przewyższającymi wymogi stawiane przez normę ISO/IEC11801:2010 dla klasy EA),
4. Wieczystą gwarancję aplikacji (Producent zagwarantuje, że na jego systemie okablowania przez okres „życia” zainstalowanej sieci będą pracowały dowolne aplikacje (współczesne i stworzone w przyszłości), które zaprojektowane były (lub będą) dla systemów okablowania klasy EA (w rozumieniu normy ISO/IEC 11801:2010),

Wymagana gwarancja ma być bezpłatną usługą serwisową oferowaną Użytkownikowi końcowemu (Inwestorowi) przez producenta okablowania. Ma obejmować swoim zakresem całość systemu okablowania od Głównego Punktu Dystrybucyjnego do gniazda Użytkownika, w tym również okablowanie szkieletowe i poziome, zarówno dla projektowanej części logicznej jak i telefonicznej. W celu uzyskania tego rodzaju gwarancji cały, system musi być zainstalowany przez firmę instalacyjną posiadającą status Partnera (co najmniej 2 przeszkolonych pracowników z ważnymi certyfikatami instalatorskimi) uprawniający do udzielenia gwarancji producenta. Wniosek o udzielenie gwarancji składany przez firmę instalacyjną do producenta ma zawierać: listę zainstalowanych elementów systemu zakupionych w autoryzowanej sieci sprzedaży w Polsce, wyniki pomiarów dynamicznych kanału lub łącza stałego wszystkich torów transmisyjnych według norm ISO/IEC11801:2010 lub EN50173-1:2011, rysunki i schematy wykonanej instalacji.

1. Warunki gwarancji na sprzęt komputerowy i peryferyjny zostały opisane w załączniku 2b do SIWZ
2. Zakres świadczonej gwarancji ZSI
3. Wykaz modułów ZSI i rodzaj usługi świadczonej w ramach gwarancji (tabelę wypełnia Wykonawca). Wykonawca zapewnia również serwis motoru Bazy Danych.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | Nazwa modułu | **Ilość licencji** | **Objęte usługą: [SA], [NA], [KA], [KT], [NE], [SBD]** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Objaśnienia do tabeli:

SA – serwis aplikacji

NA – nadzór autorski

KA – konsultacje

NE – nadzór eksploatacyjny

SBD – serwis motoru bazy danych

1. Zasady świadczenia usług gwarancyjnych

1. Realizacja usług serwisowych odbywa się poprzez udostępniony przez WYKONAWCĘ portal WWW (Help Desk) umożliwiający realizację w minimalnym zakresie następujących funkcji:

* + - * 1. wysyłanie zgłoszeń serwisowych, błędów oraz konsultacji z zakresu ZSI,
				2. powiadamianie zwrotne o statusie obsługi wysłanych zgłoszeń,
				3. serwis FAQ zawierający odpowiedzi na najczęściej zadawane przez klientów pytania,
				4. baza wiedzy zawierająca dane w zakresie: materiały szkoleniowe dotyczące pracy
				i administrowania serwerem bazy danych, linki do stron producenta MBD zawierających ważne informacje oraz uaktualnienia, linki do stron zawierających treść aktów prawnych powiązanych z oprogramowaniem aplikacyjnym,
				5. publikowanie na bieżąco wszystkich informacji o nowych aktualizacjach ZSI, ważnych komunikatach oraz udostępnianie tych informacji przez kanał RSS,
				6. serwer ftp, na którym zamieszczane są wszelkie uaktualnienia ZSI w zakresie adekwatnym do zakresu tego oprogramowania eksploatowanego przez ZAMAWIAJĄCEGO oraz instrukcje dla Użytkowników,
				7. możliwość dokonywania zmian swoich danych kontaktowych oraz danych podmiotowych–

tzw. Panel Klienta.

2. W terminie 7 dni od daty podpisania Umowy ZAMAWIAJĄCY otrzymuje dane identyfikacyjne (login, hasło) umożliwiające Użytkownikom autentykację w udostępnionym przez WYKONAWCĘ portalu. Użytkownikom zostają przyznane w portalu odpowiednie uprawnienia adekwatne do pakietu usług posiadanych przez Zamawiającego.

3. Warunki brzegowe realizacji usług serwisowych:

1. Godziny pracy Serwisu: 8:00-16:00 (od poniedziałku do piątku w dni robocze).
2. Czas reakcji Serwisu: 4 godziny (czas liczony od momentu zaewidencjonowania w serwisie HD Zgłoszenia Serwisowego do momentu przyjęcia zgłoszenia w godzinach pracy serwisu).
3. Czas usunięcia Błędu Aplikacji: 7 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
4. Czas obsługi Konsultacji: 10 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
5. Czas usunięcia Awarii: 2 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).
6. Czas usunięcia Usterki Programistycznej: 30 dni (czas liczony w dniach roboczych od upłynięcia czasu reakcji).

4. Zakres usług serwisowych wraz z procedurami ich realizacji:

4.1 **Serwis Aplikacji** - gotowość WYKONAWCY do usuwania Błędów ZSI.

Procedura realizacji Usługi:

* + - * 1. Serwis przyjmuje zgłoszenie Błędu Aplikacji lub Awarii do realizacji, jednocześnie nie później, niż w czasie usunięcia Błędu Aplikacji podejmuje jedno z następujących działań:
				2. odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź Baza Wiedzy,
				3. przekazuje Użytkownikowi procedurę usunięcia Błędu Aplikacji we własnym zakresie,
				4. zdalnie usuwa Błąd Aplikacji.
				5. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Awarią, a zdalne interwencje Serwisu nie przyniosły oczekiwanego skutku, Serwis stawia się w siedzibie ZAMAWIAJĄCEMU celem usunięcia Awarii w terminie umożliwiającym jej usunięcie w czasie usunięcia Awarii.
				6. Jeżeli Błąd Aplikacji jest Usterką Programistyczną, Serwis przekazuje zgłoszenie Autorowi w celu opracowania Update usuwającego zidentyfikowaną usterkę. Po opracowaniu Update Serwis niezwłocznie lecz nie później niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej zamieszcza go w serwisie HD.
				7. W szczególnym przypadku, jeżeli Zgłoszenie Serwisowe nie spełnia definicji Błędu Aplikacji, a ZAMAWIAJĄCY subskrybuje jedną z usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis obsługuje zgłoszenie na zasadach określonych w procedurach realizacji tych usług. Jeżeli ZAMAWIAJĄCY nie subskrybuje usług przewidujących udzielanie Konsultacji, Serwis odsyła Zgłoszenie Serwisowe z zapytaniem, czy ZAMAWIAJĄCY wyraża zgodę na jego odpłatną realizację, dokonując jednocześnie zmiany rodzaju zgłoszenia na Zapotrzebowanie na usługę odpłatną.

4.2 **Nadzór Autorski** – usługa realizowana przez ZSI za pośrednictwem WYKONAWCY. Subskrypcja usługi zapewnia ZAMAWIAJĄCEMU poprawę jakości oraz poszerzenie zakresu funkcjonalnego ZSI, jak również dostosowanie go do zmian czynników wewnętrznych organizacji ZAMAWIAJĄCEGO oraz zewnętrznych, będących efektem nowelizacji uwarunkowań prawnych. W ramach usługi Autor gwarantuje:

1. prowadzenie rejestru zgłaszanych przez użytkowników Błędów Aplikacji,
2. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik sugestii użytkowników,
3. wprowadzanie do Aplikacji nowych funkcji oraz usprawnień już istniejących stanowiących wynik inwencji twórczej Autora,
4. bezpłatne wprowadzanie do Aplikacji zmian stanowiących konsekwencję wejścia w życie nowych aktów prawnych lub aktów prawnych zmieniających obowiązujący stan prawny, opublikowanych w postaci ustaw, rozporządzeń lub zarządzeń,
5. bezpłatne wprowadzanie do Aplikacji zmian wymaganych przez wyszczególnione poniżej organizacje w stosunku do których ZAMAWIAJĄCY ma obowiązek prowadzenia sprawozdawczości:
* Ministerstwa Zdrowia,
* NFZ,
* Centrów Zdrowia Publicznego,

Procedura realizacji Usługi:

Serwis każdorazowo w terminie 7 dni od ukazania się na rynku Update lub Upgrade zamieszcza je w serwisie HD, skąd Użytkownicy ZAMAWIAJĄCEGO mogą je pobrać i niezwłocznie zainstalować, o ile nie istnieją obiektywne okoliczności podważające zasadność instalacji opublikowanych uaktualnień.

Zmiany funkcjonalne sugerowane przez Użytkowników w przypadku ich uznania przez Autora za zasadne będą wprowadzane do Aplikacji według harmonogramu ewaluacji produktu przez niego przyjętego.

Prace nad zmianami w Aplikacjach związane ze zmianą przepisów będą rozpoczęte przez Autora nie później niż w dniu ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych dotyczących tych zmian.

Zmiany w Aplikacjach będą wykonywane przez Autora tak, aby termin udostępnienia w serwisie HD Upgrade lub Update związanego z tymi zmianami pozwalał na zastosowanie Aplikacji zgodnie z terminami wymaganymi przez ustawy i przepisy wykonawcze, najpóźniej w dniu wejścia w życie. W przypadku gdyby termin ukazania się ustaw lub przepisów wykonawczych był krótszy niż 7 dni przed datą ich wejścia w życie i nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Serwis określi w systemie HD termin dostarczenia i wprowadzenia Upgrade lub Update zgodny z możliwościami realizacji, nie dłuższy jednak niż 14 dni od daty ukazania się ustaw i przepisów wykonawczych.

Wyceny dotyczące indywidualnie zamawianych przez ZAMAWIAJĄCEGO modyfikacji Aplikacji będą mu przekazywane nie później, niż w czasie usunięcia Usterki Programistycznej.

4.3 **Konsultacje** - gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji w odniesieniu do wszystkich Aplikacji ZSI.

Procedura realizacji Usługi:

Od momentu przyjęcia zgłoszenia Serwis nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji, podejmuje jedno z następujących działań:

* + - * 1. odsyła Użytkownika do dokumentacji lub materiałów szkoleniowych, w których znajdują się informacje dotyczące przedmiotu zgłoszenia,
				2. odsyła Użytkownika do miejsca, w którym można powziąć informacje na temat przedmiotu zgłoszenia, jeżeli było ono uprzednio przedmiotem działań serwisowych inicjowanych przez innych Użytkowników, w szczególności do zamieszczonych w serwisie HD narzędzi typu FAQ bądź baza Wiedzy,
				3. udziela Konsultacji poprzez zamieszczenie w serwisie HD wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia.

4.4 **Konsultacje Telefoniczne** - gotowość do świadczenia ZAMAWIAJĄCEMU Konsultacji przy

wykorzystaniu łączy telefonicznych w odniesieniu do Aplikacji Gruper oraz Rozliczenia
 z Płatnikami.

Procedura realizacji Usługi:

Jeżeli po dokonaniu walidacji merytorycznej zaewidencjonowanego w HD Zgłoszenia Serwisowego okaże się, że nie da się na podstawie zamieszczonych w nim informacji ustalić czego faktycznie Konsultacja ma dotyczyć, zgłoszenie uzyskuje status wymagający uzupełnienia.

Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Serwisowego pod kontem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Serwis przyjmuje do realizacji zgłoszenie Zapotrzebowania na udzielenie Konsultacji telefonicznej, nadając mu status przyjęcia.

Od momentu przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego w serwisie HD nie później, niż w przeddzień terminu, w którym upływa czas obsługi Konsultacji, zostaje zamieszczony numer kontaktowy oraz godziny, pod którymi osiągalny będzie Konsultant Serwisu posiadający niezbędne kompetencje do udzielenia Użytkownikowi Konsultacji telefonicznej.

 W ramach usługi Użytkownik jest uprawniony do nawiązania połączenia telefonicznego z Konsultantem wskazanym w HD w celu wyjaśnienia kwestii stanowiących przedmiot zgłoszenia. Jeżeli wyznaczony Konsultant nie jest w stanie udzielić Konsultacji w zakresie przedmiotu zgłoszenia w trakcie połączenia telefonicznego, nie później, niż w czasie obsługi Konsultacji udzieli przedmiotowych wyjaśnień w serwisie HD lub w przypadkach, w których przedmiot zgłoszenia tego wymaga, udzieli wyjaśnień drogą telefoniczną.

Po udzieleniu przez Konsultanta Serwisu wyjaśnień w kwestiach stanowiących przedmiot zgłoszenia w trybie przewidzianym w punkcie powyżej Zgłoszenie Serwisowe będzie zakończone.

4.5 **Nadzór Eksploatacyjny** - Pakiet 24 dni roboczych w trakcie trwania gwarancji do dowolnego zagospodarowania przez Zamawiającego (Zamawiający może zamawiać w godzinach roboczych –min 3 jednorazowo)

4.6 **Serwis motoru Bazy Danych** - Zdalna diagnostyka i usuwanie awarii Motoru Bazy Danych.

1. Zgłoszenie Serwisowe jest zamykane gdy:
2. Użytkownik nie uzupełnił wymaganych informacji w terminie 3 dni w zgłoszeniu wymagającym uzupełnienia danych (status zgłoszenia).
3. Upłynęło 14 dni od terminu, w którym zgłoszenie zostało zakończone a Użytkownik nie wniósł do niego zastrzeżeń.

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**

**Załącznik nr 8 do Umowy**

**Z A K R E S U S Ł U G T O W A R Z Y S Z Ą C Y C H D O S T A W I E**

 **I N F R A S T R U K T U R Y**

*{WYKONAWCA określa wszystkie niezbędne usługi, których wykonanie deklaruje w ramach Projektu w zakresie jakim stanowi to przedmiot zamówienia z zastrzeżeniem, że nie mogą one pozostawać w sprzeczności z zapisami SIWZ.}*

**ZAMAWIAJĄCY: WYKONAWCA:**